

Lampiran 1

**KUESIONER TENTANG HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
KRAKATAU MEDIKA HOSPITAL**

DATA PRIBADI :

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
2. Status Anda saat ini : a. Menikah b. Belum Menikah
3. Pendidikan Terakhir :
a. SD b. SLTP c. SLTA d. D3 e. S1
4. Pekerjaan :
a. Pelajar / Mahasiswa c. Pegawai Negeri
b. Karyawan Swasta d. Wiraswasta
5. Usia : a. 17 – 20 tahun c. 31 – 40 tahun
b. 21 – 30 tahun d. > 40 tahun

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP KRAKATAU MEDIKA HOSPITAL**

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan kualitas pelayanan dan kepuasan anda atas pelayanan Krakatau Medika Hospital, dengan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat pasien.

Jika terjadi kesalahan pemilihan maka cukup melingkari (O) tanda silang sebelumnya dan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang benar.

KUALITAS PELAYANAN KRAKATAU MEDIKA HOSPITAL

Menurut Bapak / Ibu / Sdr/i seberapa jauh indikator-indikator dibawah ini telah dilaksanakan :

Keterangan : SB : Sangat Baik
B : Baik
AB&TB : Antara Baik dan Tidak Baik
TB : Tidak Baik
STB : Sangat Tidak Baik

No.	Dimensi	Indikator	Kinerja				
			SB	B	AB&TB	TB	STB
1.	<i>Tangible</i>	1. Krakatau Medika Hospital memiliki peralatan dan teknologi yang terbaru (mutakhir) 2. Fasilitas fisik di Krakatau Medika Hospital menarik secara visual 3. Karyawan di Krakatau Medika Hospital berpenampilan rapi. 4. Materi-materi berkaitan dengan layanan Krakatau Medika Hospital (seperti pamflet atau pernyataan) menarik secara visual.					

No.	Dimensi	Indikator	Kinerja				
			SB	B	AB&TB	TB	STB
	<i>Emphaty</i>	5. Krakatau Medika Hospital memberikan perhatian individual kepada para pasiennya. 6. Krakatau Medika Hospital memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pasiennya. 7. Krakatau Medika Hospital memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada para pasien. 8. Krakatau Medika Hospital selalu mengutamakan kepentingan para pasien. 9. Karyawan Krakatau Medika Hospital memahami kebutuhan spesifik para pasiennya.					
	<i>Reliability</i>	10. Bila Krakatau Medika Hospital berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya. 11. Bila pasien memiliki masalah, Krakatau Medika Hospital akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya 12. Krakatau Medika Hospital memberikan layanannya secara tepat sejak awal. 13. Krakatau Medika Hospital menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan. 14. Krakatau Medika Hospital selalu mengupayakan catatan (records) yang bebas dari kesalahan.					

No.	Dimensi	Indikator	Kinerja				
			SB	B	AB&TB	TB	STB
	<i>Assurance</i>	<p>15. Perilaku para karyawan Krakatau Medika Hospital mampu membuat para pasien mempercayai mereka.</p> <p>16. Pasien Krakatau Medika Hospital merasa aman dalam bertransaksi.</p> <p>17. Karyawan Krakatau Medika Hospital secara konsisten bersikap sopan terhadap para pasien.</p> <p>18. Karyawan Krakatau Medika Hospital memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien.</p>					
	<i>Responsiveness (X5)</i>	<p>19. Karyawan Krakatau Medika Hospital memberitahu pasiennya, kapan pastinya jasa akan disampaikan.</p> <p>20. Karyawan Krakatau Medika Hospital memberikan layanan yang cepat kepada para pasien.</p> <p>21. Karyawan Krakatau Medika Hospital tidak harus selalu bersedia membantu para pasien.</p> <p>22. Karyawan Krakatau Medika Hospital tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespons permintaan pasien.</p>					

KEPUASAN PASIEN KRAKATAU MEDIKA HOSPITAL

Menurut Bapak / Ibu / Sdr/i seberapa jauh indikator-indikator dibawah ini telah dilaksanakan :

Keterangan : SP : Sangat Puas
P : Puas
AP&TP : Antara Puas dan Tidak Puas
KP : Tidak Puas
SKP : Sangat Tidak Puas

No	Dimensi	Indikator	Kinerja				
			SP	P	AP&TP	TP	STP
1.	<i>Tangible</i>	1. Krakatau Medika Hospital memiliki peralatan dan teknologi yang terbaru (mutakhir) 2. Fasilitas fisik di Krakatau Medika Hospital menarik secara visual 3. Karyawan di Krakatau Medika Hospital berpenampilan rapi. 4. Materi-materi berkaitan dengan layanan Krakatau Medika Hospital (seperti pamflet atau pernyataan) menarik secara visual.					
	<i>Emphaty</i>	5. Krakatau Medika Hospital memberikan perhatian individual kepada para pasiennya. 6. Krakatau Medika Hospital memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pasiennya. 7. Krakatau Medika Hospital memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada para pasien.					

No	Dimensi	Indikator	Kinerja				
			SP	P	AP&TP	TP	STP
		<p>8. Krakatau Medika Hospital selalu mengutamakan kepentingan para pasien.</p> <p>9. Karyawan Krakatau Medika Hospital memahami kebutuhan spesifik para pasiennya.</p>					
	<i>Reliability</i>	<p>10. Bila Krakatau Medika Hospital berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya.</p> <p>11. Bila pasien memiliki masalah, Krakatau Medika Hospital akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya</p> <p>12. Krakatau Medika Hospital memberikan layanannya secara tepat sejak awal.</p> <p>13. Krakatau Medika Hospital menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan.</p> <p>14. Krakatau Medika Hospital selalu mengupayakan catatan (records) yang bebas dari kesalahan.</p>					
	<i>Assurance</i>	<p>15. Perilaku para karyawan Krakatau Medika Hospital mampu membuat para pasien mempercayai mereka.</p> <p>16. Pasien Krakatau Medika Hospital merasa aman dalam bertransaksi.</p> <p>17. Karyawan Krakatau Medika Hospital secara konsisten bersikap sopan terhadap para pasien.</p> <p>18. Karyawan Krakatau Medika Hospital memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien.</p>					

No	Dimensi	Indikator	Kinerja				
			SP	P	AP&TP	TP	STP
	<i>Responsiveness</i> (X5)	<p>19. Karyawan Krakatau Medika Hospital memberitahu pasiennya, kapan pastinya jasa akan disampaikan.</p> <p>20. Karyawan Krakatau Medika Hospital memberikan layanan yang cepat kepada para pasien.</p> <p>21. Karyawan Krakatau Medika Hospital tidak harus selalu bersedia membantu para pasien.</p> <p>22. Karyawan Krakatau Medika Hospital tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespons permintaan pasien.</p>					