

LAMPIRAN 1

KUISIONER PENELITIAN

Kuesioner

Saya adalah Mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang berfokus pada Bidang Pemasaran, sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir skripsi S-1 sebagai salah satu syarat kelulusan. Judul penelitian mengenai “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Rawat Jalan Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta Barat** “. Demi tercapainya tujuan penelitian ini saya mengharapkan ketersediaan dari bapak/ibu sekalian untuk menjawab pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner ini dengan lengkap dan benar.

Atas kesediaan bapak/ibu sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

A. Data Responden

Silakan beri tanda silang (X) pada jawaban yang paling tepat dan sesuai.

1. Apakah jenis kelamin anda?

a. Pria

b. Wanita

2. Berapa usia anda?

a. < 20 tahun

c. 26 - 30 tahun

b. 21 – 25 tahun

d. > 30 tahun

3. Pendidikan terakhir

a. SMP

c. D3/S1

b. SMA

d. Lainnya

4. Frekuensi jumlah kunjungan rawat jalan di poliklinik dalam sebulan :

a. < 3 kali / bulan

c. 5 – 8 kali / bulan

b. 3 - 5 kali / bulan

d. > 8 kali / bulan

5. Pekerjaan :

a. Pelajar / Mahasiswa

d. Wiraswasta

b. Pegawai swasta

e. Lainnya

c. Pegawai negeri

B. Pertanyaan

Berilah tanda check list (✓) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju = 1 Point

TS : Tidak Setuju = 2 Point

S : Setuju = 3 Point

SS : Sangat Setuju = 4 Point

No	Pertanyaan	Kategori			
		STS	TS	S	SS
	Kualitas Pelayanan				
1	Rumah Sakit memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit kepada pasien				
2	Prosedur administrasi serta pembayaran yang tidak sulit				
3	Petugas rumah sakit / perawat memberi tahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien				
4	Dokter dengan sabar memberikan penjelasan mengenai penyakit yang di derita oleh pasien				
5	Petugas rumah sakit / perawat selalu sabar dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang datang ke poliklinik				
6	Pelayanan yang sopan dan ramah				
7	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan yang diberikan petugas rumah sakit kepada pasien				
8	Keterampilan dan kecekatan petugas rumah sakit dalam bekerja				
9	Perawat atau petugas rumah sakit memberikan perhatian secara khusus terhadap pasien yang berobat				
10	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien				
11	Perawat maupun petugas lainnya memberikan informasi kepada pasien apabila dokter terlambat datang ke poliklinik				
12	Dokter / perawat memberikan kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien				
13	Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih kasih				
14	Tempat parkir rumah sakit selalu penuh				
15	Penampilan petugas rumah sakit terjaga kerapihan dan kebersihannya				
16	Tersedianya pusat informasi rumah sakit				
17	Tersedianya telepon umum didalam rumah sakit				
	Kepuasan Konsumen				
18	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh				
19	Petugas rumah sakit / perawat memberi tahu lamanya proses penebusan obat ke apotik				
20	Petugas apotik memberi tahu macam-macam obat yang sudah di resepkan oleh dokter				
21	Petugas rumah sakit / perawat selalu menampilkan				

	senyum apabila ada pasien yang datang ke poliklinik				
22	Dokter selalu ramah terhadap pasien yang datang ke ruangannya				
23	Dokter selalu ingat riwayat penyakit pasien sebelumnya				
24	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman				
25	Ruang pemeriksaan pasien terjaga privasinya				

LAMPIRAN 2

PROFIL RESPONDEN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah responden	Prosentase
Pria	65	55%
Wanita	35	45%
Total	100	100%

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner 2015

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah responden	Prosentase
< 20 tahun	10	10%
21 - 25 tahun	20	20%
26 - 30 tahun	25	25%
> 30 tahun	45	45%
Total	100	100%

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner 2015

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah responden	Prosentase
SMP	20	20%
SMA	40	40%
D3/S1	15	15%
Lainnya	25	25%
Total	100	100%

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner 2015

Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Rawat Jalan

Jumlah kunjungan	Jumlah responden	Prosentase
< 3 kali / bulan	25	25%
3 – 5 kali / bulan	45	45%
5 – 8 kali / bulan	20	20%
> 8 kali / bulan	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner 2015

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah responden	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	10	10%
Pegawai swasta	30	30%
Pegawai negeri	20	20%
Wiraswasta	15	15%
Lainnya	25	25%
Total	100	100%

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner 2015

LAMPIRAN 3

DATA HASIL TABULASI PRETES

LAMPIRAN 4

DATA HASIL TABULASI

PENELITIAN

LAMPIRAN 5

HASIL STATISTIK PENELITIAN

PRETES

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	30

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	2.9267	.37686	30
X1	3.3167	.56452	30
X2	3.0667	.40965	30
X3	2.8833	.51584	30
X4	2.9283	.40568	30
X5	3.1333	.43417	30

Correlations

	Y	X1	X2	X3	X4	X5	
Pearson Correlation	Y	1.000	.324	.591	.633	.826	.741
	X1	.324	1.000	.483	.338	.380	.420
	X2	.591	.483	1.000	.660	.566	.687
	X3	.633	.338	.660	1.000	.577	.524
	X4	.826	.380	.566	.577	1.000	.751
	X5	.741	.420	.687	.524	.751	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.041	.000	.000	.000	.000
	X1	.041	.	.003	.034	.019	.010
	X2	.000	.003	.	.000	.001	.000
	X3	.000	.034	.000	.	.000	.001
	X4	.000	.019	.001	.000	.	.000
	X5	.000	.010	.000	.001	.000	.
N	Y	30	30	30	30	30	30
	X1	30	30	30	30	30	30
	X2	30	30	30	30	30	30
	X3	30	30	30	30	30	30
	X4	30	30	30	30	30	30
	X5	30	30	30	30	30	30

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X3, X4, X2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	.746	.693	.20898

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.071	5	.614	14.062	.000 ^b
Residual	1.048	24	.044		
Total	4.119	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.459	.336		1.368	.184
X1	-.040	.080	-.059	-.497	.624
X2	.007	.155	.008	.048	.962
X3	.151	.107	.207	1.419	.169
X4	.500	.154	.539	3.249	.003
X5	.215	.155	.248	1.386	.179

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 6

HASIL STATISTIK PENELITIAN

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	25

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	3.1501	.40707	100
X1	3.2200	.56551	100
X2	3.2168	.44278	100
X3	3.1899	.50877	100
X4	3.1860	.43694	100
X5	3.1900	.41457	100

Correlations							
		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1.000	.295	.498	.654	.822	.718
	X1	.295	1.000	.467	.092	.229	.391
	X2	.498	.467	1.000	.358	.322	.415
	X3	.654	.092	.358	1.000	.551	.502
	X4	.822	.229	.322	.551	1.000	.625
	X5	.718	.391	.415	.502	.625	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.001	.000	.000	.000	.000
	X1	.001	.	.000	.181	.011	.000
	X2	.000	.000	.	.000	.001	.000
	X3	.000	.181	.000	.	.000	.000
	X4	.000	.011	.001	.000	.	.000
	X5	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Y	100	100	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100	100	100
	X4	100	100	100	100	100	100
	X5	100	100	100	100	100	100

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X3, X2, X4 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.800	.790	.18675

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13.126	5	2.625	75.275	.000 ^b
Residual	3.278	94	.035		
Total	16.405	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.084	.181		-.465	.643
X1	-.009	.040	-.012	-.216	.830
X2	.158	.052	.172	3.060	.003
X3	.153	.047	.192	3.238	.002
X4	.485	.059	.520	8.240	.000
X5	.225	.064	.229	3.512	.001

a. Dependent Variable: Y