

KUESIONER

Bagian 1

Berilah tanda centang (✓) yang paling sesuai dengan diri anda

Usia saat ini	☐	Lebih dari 17 tahun
	☐	Kurang dari 17 tahun
Jenis kelamin	☐	Laki-laki
	☐	Perempuan
Status pendidikan	☐	SMA / lebih dari SMA
	☐	Bukan SMA
Peserta BPJS	☐	Ya
	☐	Bukan peserta BPJS

Bagian II

Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban ("Ya" atau "Tidak") yang paling sesuai dengan anda berdasarkan pernyataan pada kolom "Pernyataan"

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	<i>Brand Awareness (X1)</i>		
1	Rumah sakit apakah yang memiliki logo tersebut?		
			
2	Jika Puskesmas merujuk saya, saya meminta Puskesmas/klinik untuk merujuk saya ke RS MMA		
3	Anda dapat menyebutkan kepanjangan dari nama rumah sakit MMA		
4	Saya dapat menyebutkan nama rumah sakit dengan melihat logo		
5	Rumah sakit ini sering ditawarkan saat membuat rujukan di Puskesmas/Klinik dokter		
6	Rumah sakit ini memberikan kemudahan dalam prosedur		

7	Saya baru tahu ada RS MMA		
8	Banyak orang mngetahui rumah sakit MMA		

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	<i>Brand association (X2)</i>		
1	Kelas perawatan di rumah sakit MMA banyak untuk VIP		
2	Persyaratan berobat di rumah sakit MMA lebih mudah		
3	Pelayanan rumah sakit MMA ramah		
4	Lokasi rumah sakit MMA mudah untuk ditemui		
5	Ruang tunggu rumah sakit MMA nyaman		

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	<i>Perceived quality (X3)</i>		
1	Saya dapat dengan mudah menemukan ruang pemeriksaan		
2	Saya dapat dengan mudah menemukan tempat poliklinik		
3	Dokter RS MMA menjelaskan penyakit yang saya derita		
4	Proses pelayanan RS MMA cepat		
5	Obat yang diberikan oleh dokter RS MMA cocok dengan keluhan yang saya alami (cocok : mengurangi keluhan nyeri, pusing, dsb)		
6	Dokter menjelaskan keluhan yang saya alami dengan ramah		
7	Dokter menjelaskan saya tentang alasan tindakan selanjutnya		
8	Petugas Apotek menjelaskan tentang cara meminum obat sesuai resep dokter		
9	Petugas menjawab dengan ramah pertanyaan yang saya ajukan		
10	Dokter menjawab pertanyaan saya dengan jelas		

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	<i>Brand Loyalty (loyalitass merek) (X4)</i>		
1	Sebelum menggunakan bpjs harga pengobatan di RS MMA tergolong mahal		

2	RS MMA memiliki biaya pengobatan yang tergolong terjangkau		
3	Sebelum dan setelah memakai bpjs saya sudah terbiasa priksa / kontrol di RS MMA		
4	Saya dan keluarga setiap berobat ke RS MMA		
5	Petugas RS MMA memberikan kenyamanan dalam setiap pelayanannya		
6	Ruang tunggu dan ruang periksa RS MMA nyaman		
7	Saya dan keluarga sangat menyukai pelayanan RS MMA		
8	Saya sangat menyukai petugas dan dokter saat memberikan pelayanan		
9	Saya menganjurkan orang lain untuk berobat di RS MMA		
10	Saya meminta PPK 1 agar membuat rujukan saya di RS MMA		

Keputusan (Y)			
No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	Pengenalan Kebutuhan (Y1)		
1	Menurut saya, rumah sakit MMA perlu melakukan sosialisasi marketing untuk membuat calon konsumen tahu tentang fasilitas pelayanannya.		
2	Saya tidak		

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	Pencarian Informasi (Y2)		
1	Saya mencari informassi tentang rumah sakit MMA kepada petugas puskesmas / klinik (fasilitas kesehatan primer)		
2	Saya mencari informassi tentang rumah sakit MMA kepada keluarga		
3	Saya mencari informassi tentang rumah sakit MMA kepada tetangga / orang lain		
4	Saya membandingkan RS MMA dengan rumah sakit lain sebelum rujukan online dicetak oleh petugas puskesmas / faskes 1		
5	Saya mencari informassi tentang kualitas pelayanan rumah sakit MMA kepada tetangga / orang lain		

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	Evaluasi Alternatif (Y3)		
2	Saya mempertimbangkan untuk berobat ke RS MMA		
3	Saya mempertimbangkan lokasi jika berobat ke RS MMA		
4	Saya mempertimbangkan biaya transportasi jika berobat ke RS MMA		

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	Keputusan Pembelian (Pemilihan) (Y5)		
1	Saya setuju untuk berobat ke RS MMA		
2	Saya berobat ke RS MMA atas kemauan sendiri		
3	Saya berobat ke RS MMA karena antriannya lebih sedikit		
4	Saya berobat ke RS MMA karena keadaan faskes 2 yang lain tidak mudah di jangkau		
5	Saya berobat ke RS MMA karena keputusan keluarga		

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
	Perilaku Purna Beli (Y6)		
1	Saya akan kembali lagi untuk berobat karena saya suka dengan pelayanannya		
2	Saya akan kembali lagi untuk berobat karena harus kontrol		
3	Saya akan menganjurkan orang lain untuk berobat ke RS MMA		

