

**KUESIONER PENELITIAN**  
**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS**  
**PASIEN *ANTENATAL CARE* DI POLIKLINIK KEBIDANAN ANYELIR**  
**RSAB HARAPAN KITA JAKARTA TAHUN 2016**

---

Tanggal Wawancara :

**A. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Jawablah pertanyaan ini dengan sebenar-benarnya sesuai dengan apa yang anda ketahui dan apa yang anda lakukan.
2. Apapun jawaban anda tidak akan mempengaruhi status anda, akan tetapi jawaban yang sebenarnya sangat diperlukan dalam penelitian ini.
3. Setiap pertanyaan di isi dengan satu jawaban

**B. Data Karakteristik Responden**

1. No Kuesioner :
2. Usia ibu :
  - < 20 tahun
  - 20-35 tahun
  - 36-45 tahun
3. Pendidikan :
  - SD, SMP
  - SMA, Perguruan Tinggi
4. Pekerjaan :
  - Bekerja
  - Tidak bekerja (Ibu Rumah Tangga)

A. Jawablah pertanyaan di bawah ini menyangkut Tingkat Kepuasan Pasien dengan memberikan tanda (√) pada pertanyaan yang sesuai dengan pengalaman anda.

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = setuju

SS = Sangat Setuju

No	Dimensi	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	1. Kebersihan, kenyamanan dan ketenangan ruangan tunggu diberikannya pelayanan antenatal care.				
		2. Kebersihan, kenyamanan dan ketenangan ruangan tunggu.				
		3. Kapasitas tempat duduk diruang tunggu pelayanan antenatal care.				
		4. Kebersihan dan kerapihan pakaian petugas pelayanan antenatal care.				
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	1. Petugas mampu memberikan pelayanan antenatal care sesuai prosedur/SOP				
		2. Petugas mampu memberikan informasi tentang tindakan/pelayanan seputar antenatal care.				
		3. Petugas mampu menerima keluhan dengan tenang.				
		4. Petugas mampu mengatasi masalah dengan profesional.				
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Petugas ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan antenatal care kepada anda.				
		2. Kemudahan persyaratan pelayanan antenatal care dalam pendaftaran pasien rawat jalan.				
4.	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	1. Petugas perhatian kepada anda selama melakukan pelayanan antenatal care.				
		2. Petugas perhatian ketika anda mengutarakan keluhan tentang prosedur pelayanan antenatal care.				
		3. Petugas tidak memandang status sosial dan memperlakukan pasien dengan ramah dan sopan.				
5.	<i>Responsivene ss</i> (Daya Tanggap)	1. Petugas tanggap dalam menangani kondisi pasien yang gawat saat kunjungan antenatal care.				
		2. Petugas cepat dan tanggap dalam merespon dan mengatasi keluhan dalam pelayanan antenatal care.				

**B. Jawablah pertanyaan di bawah ini menyangkut Loyalitas Pasien dengan memberikan tanda (√) pada pertanyaan yang sesuai dengan pengalaman anda.**

No	Dimensi	Pertanyaan	YA	TIDAK
1.	Pembelian berulang/secara teratur	Saya akan periksa kehamilan di RSAB Harapan Kita di masa yang akan datang.		
2.	Pembelian antarlini produk	Saya akan menggunakan pelayanan di RSAB Harapan Kita		
3.		Setiap saya periksa kehamilan, saya selalu mengunjungi RSAB harapan kita.		
4.	Merekomendasikan kepada orang lain	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk periksa kehamilan ke RSAB Harapan kita.		
5.	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	Saya tidak akan pindah ke rumah sakit lain, karena menurut saya kualitas RSAB Harapan Kita baik.		