

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth Bapak/Ibu/Saudara/i

.....

di

Jakarta

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jurusan S-1 Manajemen yang sedang mengadakan penelitian skripsi untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan, dengan judul “Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas dengan kepuasan pasien Operasi Bedah Saraf Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta Pusat”.

Agar penelitian ini memiliki kredibilitas tinggi, saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi kuesioner ini. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan saya jaga kerahasiaannya.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu menjawab kuesioner penelitian ini.

Hormat Saya,

Megawati

Lanjutan Lampiran 1

Bersama ini saya mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner dibawah ini.

- A. Nomor Responden :
- B. Nama Responden :
1. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia : a. < 20 th b. 20-30
th
- c. () 31-40 th d. () > 40 th

Petunjuk Pengisian :

1. Cara pengisian kuesioner dengan memberi tanda (\checkmark)
2. Tidak ada jawaban benar/salah
3. Mohon pertanyaan ini dibaca dengan teliti dan seksama, sehingga tidak keliru dalam memberikan jawaban
4. Harap pernyataan ini diisi sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudara/i ketahui tentang harapan dan persepsi pada saat Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini.

Keterangan kata singkat kuesioner :

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Lanjutan Lampiran 1

Kuesioner untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas Rumah Sakit cepat dalam melayani pasien				
2	Petugas rumah sakit tepat dalam memilih obat yang dibutuhkan pasien				
3	Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien				
4	Petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja				
5	Obat yang diberikan terjamin kualitasnya				
6	Petugas Rumah Sakit memberikan perhatian terhadap keluhan konsumen				
7	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial				
8	Petugas peduli terhadap perkembangan kondisi kesehatan pasien				

Kuesioner untuk Variabel Fasilitas (X_2)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Peralatan medis yang tersedia di Rumah Sakit lengkap				
2	Bangunan dan ruangan Rumah Sakit sangat nyaman				
3	Apotik di rumah sakit terlihat bersih dan rapi				
4	Penataan eksterior dan interior ruangan				
5	Kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai				
6	Petugas apotek berpakaian bersih dan rapi				
7	Rumah sakit menyediakan peralatan modern				
8	Rumah sakit memiliki kelengkapan peralatan yang modern untuk seluruh ruangan				

Lanjutan Lampiran 1

Kuesioner untuk Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit sangat memuaskan				
2	Fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit menunjang kepuasan pasien				
3	Fasilitas rumah sakit sesuai harapan konsumen				
4	Pasien akan kembali ke Rumah Sakit bila sakit				
5	Pasien membeli obat di apotik rumah sakit				
6	Kepercayaan pasien terhadap penanganan yang diberikan rumah sakit				
7	Kepercayaan pasien dilihat dari membaiknya kondisi pasien yang sakit				

35	4	4	4	4	4	4	3	4	31
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24
37	3	3	2	2	3	3	3	3	22
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	3	3	3	2	3	3	3	3	23
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	4	4	4	4	4	4	2	4	30
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24
54	3	3	3	3	3	4	3	3	25
55	3	3	3	3	3	3	3	3	24
56	3	3	3	3	3	3	4	4	26
57	3	3	3	3	3	3	3	4	25
58	4	3	3	4	3	3	3	4	27
59	3	3	3	3	3	3	3	4	25
60	3	3	3	3	3	3	3	4	25
61	3	3	3	3	3	3	3	3	24
62	3	3	3	3	3	4	3	3	25
63	4	3	2	4	3	4	3	3	26
64	3	3	3	3	3	4	3	3	25
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	3	3	1	3	3	4	3	3	23
67	3	3	3	4	3	4	3	3	26
68	3	3	2	3	3	4	3	3	24
69	3	3	3	3	3	3	3	3	24
70	3	3	3	3	3	3	3	3	24
71	3	3	3	3	3	4	3	3	25
72	3	3	2	3	3	4	3	3	24
73	3	3	3	3	3	4	3	3	25
74	3	3	2	3	3	4	3	3	24

75	3	3	3	3	3	4	3	3	25
76	4	4	4	4	4	3	4	4	31
77	2	4	3	4	4	3	4	4	28
78	2	2	2	2	2	3	2	2	17
79	3	3	3	3	3	4	3	3	25
80	3	3	3	4	3	4	3	3	26
81	3	3	2	4	3	4	3	3	25
82	3	3	4	4	3	3	3	3	26
83	3	3	2	4	3	4	3	3	25
84	3	3	4	4	3	4	3	3	27
85	3	3	4	4	4	4	4	3	29
86	2	3	2	2	2	3	2	2	18
87	4	2	2	4	2	3	4	4	25
88	3	3	2	4	4	3	4	3	26
89	4	4	3	4	3	4	4	4	30
90	3	3	2	4	3	4	4	3	26
91	3	3	2	2	2	3	2	2	19
92	3	3	3	3	2	4	2	2	22
93	3	3	4	3	3	3	2	2	23
94	4	3	4	4	3	3	2	2	25
95	4	4	3	4	3	3	2	2	25
96	4	4	2	4	3	4	3	4	28
97	4	4	3	4	3	3	2	2	25
98	4	4	2	4	3	4	3	4	28
99	4	3	4	4	3	4	3	3	28
100	3	4	3	4	4	4	3	4	29
Σ	318	317	298	332	311	336	308	312	2532

37	3	3	3	3	3	3	3	3	24
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	3	3	3	3	4	3	3	25
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	3	4	3	3	4	4	27
52	3	3	3	3	3	3	3	4	25
53	4	3	3	4	3	3	3	4	27
54	3	3	3	3	3	3	3	4	25
55	3	3	3	3	3	3	3	4	25
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	3	3	3	3	3	4	3	3	25
58	4	3	2	4	3	4	3	3	26
59	3	3	3	3	3	4	3	3	25
60	4	3	3	3	3	3	3	3	25
61	4	3	1	3	3	4	3	3	24
62	4	3	3	4	3	4	3	3	27
63	3	3	2	3	3	4	3	3	24
64	3	3	3	3	3	3	3	3	24
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	3	3	3	3	3	4	3	3	25
67	3	3	2	3	3	4	3	3	24
68	3	3	3	3	3	4	3	3	25
69	3	3	2	3	3	4	3	3	24
70	3	3	3	3	3	4	3	3	25
71	4	4	4	4	4	3	4	4	31
72	2	4	3	4	4	3	4	4	28
73	2	2	2	2	2	3	2	2	17
74	3	3	3	3	3	4	3	3	25
75	3	3	3	4	3	4	3	3	26
76	3	3	2	4	3	4	3	3	25

77	3	3	4	4	3	3	3	3	26
78	3	3	2	4	3	4	3	3	25
79	3	3	4	4	3	4	3	3	27
80	3	3	4	4	4	4	4	3	29
81	2	3	4	2	3	3	2	2	21
82	4	2	4	4	2	3	4	4	27
83	3	3	4	4	4	3	4	3	28
84	4	3	3	4	3	3	4	3	27
85	3	3	4	4	3	3	4	3	27
86	4	3	3	2	3	3	2	2	22
87	3	3	3	3	2	4	2	3	23
88	3	3	4	3	3	3	2	2	23
89	4	3	3	4	3	3	2	3	25
90	3	3	3	4	3	3	2	2	23
91	3	4	4	4	3	4	3	4	29
92	4	3	4	4	4	3	4	2	28
93	2	3	3	2	3	3	3	3	22
94	3	3	3	3	3	4	3	3	25
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24
96	3	3	4	4	3	3	4	3	27
97	3	3	3	3	3	3	3	3	24
98	3	4	4	4	3	4	4	4	30
99	4	4	4	3	3	4	4	4	30
100	4	4	4	3	4	3	4	4	30
Σ	315	311	317	326	312	332	315	314	2542

Lampiran 4. Skor untuk variabel Kepuasan Pasien (Y)

No. Resp								Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	3	4	4	4	3	4	25
2	4	4	3	3	3	3	3	23
3	3	3	4	4	3	4	3	24
4	3	3	3	4	3	3	4	23
5	4	4	4	3	4	3	3	25
6	4	3	3	4	3	4	4	25
7	4	3	4	4	2	4	3	24
8	3	3	4	2	3	4	3	22
9	3	3	3	2	3	3	2	19
10	4	4	3	3	3	3	2	22
11	3	3	3	4	3	4	2	22
12	3	3	4	3	3	3	4	23
13	3	4	3	4	3	3	2	22
14	3	3	3	4	3	3	4	23
15	3	4	3	2	3	3	2	20
16	3	3	3	3	4	4	4	24
17	3	3	2	2	3	3	2	18
18	3	3	3	4	4	3	2	22
19	3	3	3	2	3	3	2	19
20	4	3	4	2	4	3	2	22
21	3	4	3	4	3	3	4	24
22	3	3	3	2	3	3	2	19
23	3	4	3	2	3	3	2	20
24	3	3	4	2	3	3	2	20
25	4	4	3	4	3	3	4	25
26	3	4	3	2	4	3	4	23
27	3	4	3	2	3	3	2	20
28	3	3	3	4	3	3	2	21
29	3	3	3	3	3	3	4	22
30	4	4	4	3	4	4	2	25
31	3	3	3	2	3	3	2	19
32	4	3	4	4	4	3	4	26
33	3	2	3	4	3	4	3	22
34	3	3	3	2	3	3	3	20
35	3	4	4	4	4	3	4	26
36	3	3	3	2	3	3	3	20

37	3	3	3	3	3	3	3	21
38	3	3	3	3	3	3	4	22
39	3	3	4	3	3	3	3	22
40	4	4	3	4	3	3	4	25
41	3	3	3	3	3	3	3	21
42	3	3	3	3	3	3	3	21
43	3	4	3	2	3	3	4	22
44	3	4	3	3	3	3	2	21
45	3	2	3	4	3	3	4	22
46	4	3	4	3	2	4	2	22
47	3	4	3	4	3	3	4	24
48	3	4	3	3	3	3	4	23
49	3	3	3	3	3	3	3	21
50	3	3	2	3	4	3	4	22
51	3	3	3	3	3	3	3	21
52	3	4	3	4	3	3	4	24
53	4	4	2	3	3	3	4	23
54	3	3	3	3	4	3	3	22
55	3	3	3	3	3	3	3	21
56	3	4	3	3	3	3	3	22
57	4	4	3	4	3	3	4	25
58	3	3	3	3	4	4	3	23
59	3	4	3	3	3	3	4	23
60	3	4	3	3	3	4	3	23
61	3	4	3	4	3	2	2	21
62	3	4	3	3	2	4	4	23
63	3	4	3	4	3	4	4	25
64	4	3	3	3	4	3	2	22
65	4	3	3	4	3	3	3	23
66	3	4	4	3	3	3	3	23
67	4	4	3	4	4	3	4	26
68	4	3	4	4	3	4	4	26
69	3	3	4	4	4	4	3	25
70	3	3	3	3	3	3	3	21
71	4	4	4	4	4	4	4	28
72	3	4	3	3	3	4	3	23
73	4	3	4	4	4	3	4	26
74	3	3	3	3	3	3	4	22
75	3	3	4	3	3	3	3	22
76	3	3	4	3	4	4	3	24

77	4	4	4	3	2	3	4	24
78	4	3	4	4	2	4	4	25
79	3	4	3	3	3	4	3	23
80	3	3	4	4	4	3	4	25
81	4	4	3	3	3	3	3	23
82	3	3	4	4	3	4	3	24
83	3	3	3	4	3	3	4	23
84	4	4	4	3	4	3	3	25
85	4	3	3	4	3	4	4	25
86	4	3	4	4	4	4	3	26
87	4	3	4	3	4	4	3	25
88	3	4	4	4	3	3	3	24
89	3	4	4	4	4	3	3	25
90	4	3	4	4	3	4	4	26
91	4	4	4	3	4	4	4	27
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	4	3	4	4	3	4	4	26
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	4	4	4	4	4	4	4	28
96	4	4	4	4	4	4	4	28
97	4	4	4	4	4	4	4	28
98	4	4	4	3	4	4	4	27
99	4	4	4	4	4	4	4	28
100	4	4	4	4	4	4	4	28
Σ	337	343	337	330	327	334	326	2334

Lampiran 5. Data Berpasangan Variabel

NO	Total Skor Kualitas Pelayanan (X1)	Total Skor Fasilitas (X2)	Total Skor Kepuasan Pasien (Y)
1	28	26	25
2	25	26	23
3	29	24	24
4	30	24	23
5	25	30	25
6	27	24	25
7	26	24	24
8	24	26	22
9	24	25	19
10	30	24	22
11	24	24	22
12	24	26	23
13	26	25	22
14	25	25	23
15	24	25	20
16	24	28	24
17	26	24	18
18	25	26	22
19	25	24	19
20	25	26	22
21	28	31	24
22	24	23	19
23	24	22	20
24	24	25	20
25	24	32	25
26	31	24	23
27	23	32	20
28	22	24	21
29	25	24	22
30	32	31	25
31	24	24	19
32	32	22	26
33	24	24	22
34	24	23	20
35	31	32	26

36	24	24	20
37	22	24	21
38	24	24	22
39	23	24	22
40	32	24	25
41	24	24	21
42	24	24	21
43	24	24	22
44	24	24	21
45	24	24	22
46	24	24	22
47	24	32	24
48	24	24	23
49	24	25	21
50	24	24	22
51	24	27	21
52	30	25	24
53	24	27	23
54	25	25	22
55	24	25	21
56	26	24	22
57	25	25	25
58	27	26	23
59	25	25	23
60	25	25	23
61	24	24	21
62	25	27	23
63	26	24	25
64	25	24	22
65	24	24	23
66	23	25	23
67	26	24	26
68	24	25	26
69	24	24	25
70	24	25	21
71	25	31	28
72	24	28	23
73	25	17	26
74	24	25	22
75	25	26	22

76	31	25	24
77	28	26	24
78	17	25	25
79	25	27	23
80	26	29	25
81	25	21	23
82	26	27	24
83	25	28	23
84	27	27	25
85	29	27	25
86	18	22	26
87	25	23	25
88	26	23	24
89	30	25	25
90	26	23	26
91	19	29	27
92	22	28	28
93	23	22	26
94	25	25	28
95	25	24	28
96	28	27	28
97	25	24	28
98	28	30	27
99	28	30	28
100	29	30	28
Σ	2532	2542	2334

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data pribadi

Nama : Megawati
NPK : 211000072
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Oktober 1979
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Cempaka GG III RT 005/RW 04 No.17
Cempaka Putih Barat
Jakarta Pusat
Telepon : 087786241553

Pendidikan Formal

SDN 20, Jakarta : Lulus Tahun 1991
SMP Negeri 28, Jakarta : Lulus Tahun 1994
SMK Negeri 14, Jakarta Pusat : Lulus Tahun 1997
STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2010 sampai sekarang

