

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafi Persada.
- Griffin, Ricky W. Ronald J. Ebert. 2005. *Bisnis*. Edisi VI. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. 1 jld. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip. Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 1 jld. Edisi 12. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. A. B. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, et al. 1996. *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*. Buku 2. Yogyakarta: Andi.
- Lovelock, Christopher H. Lauren K. Wright. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Mower, John C. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. 2 jld. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Ratnasari, Ririn Tri. Martuti H. Aksa. 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar*. Jakarta: gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan kelima belas. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu DH. Drs. M.B.A. drs. Irawan, M.B.A. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan II. Yogyakarta: Liberty.
- Umar, Husein. 2003. *Manajemen Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan IV. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Edisi 1. Cetakan 1. Yogyakarta: Ekonisia.
- http://bppt.jabarprov.go.id/assets/data/arsip/kepmenpan_nomor_63_tahun_2003_p edoman_pelayanan_publick.pdf. Diakses 9 Februari 2012.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

- 1. KUESIONER**
- 2. IDENTITAS RESPONDEN**
- 3. HASIL ANALISIS**



LAMPIRAN

1. KUESIONER



KUESIONER

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ELIM KAB. TORAJA UTARA

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat, saya :

Nama : GARY LEONARD HENDRIK

NIM : A 211 08 267

Mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Daftar pertanyaan ini berisi tentang pengaruh *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (kepedulian), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien di RS Elim Kab. Toraja Utara.

Atas perhatian saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

GARY LEONARD HENDRIK



IDENTITAS RESPONDEN

Nama (inisial/boleh tidak diisi)	
Alamat	
Jenis kelamin	1. laki-laki 2. perempuan
Usia	1. < 20 2. 20 – 40 3. 41 – 60 4. > 60
Pendidikan terakhir	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Diploma 5. Sarjana
Pekerjaan	1. PNS 2. TNI/Polri 3. Wiraswasta 4. Petani 5. Pelajar 6. Lain-lain
Pendapatan /bulan	1. < 1.500.000 2. 1.500.000 -2.500.000 3. 2.500.000 – 3.500.000 4. 3.500.000 – 4.500.000 5. > 4.500.000



PERTANYAAN

Petunjuk pengisian

Berilah tanda “✓” pada jawaban yang anda pilih sesuai dengan apa yang anda alami/rasakan.

Kategori pilihan jawaban dan keterangan

- a. Sangat setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Kurang Setuju (KS)
- d. Tidak Setuju (TS)
- e. Sangat Tidak Setuju (STS)

A. Dimensi Kualitas Layanan (X)

1. *Tangible* (bukti fisik) “X1”

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Tenaga medis dan non medis berpenampilan rapi, sopan, serta keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya.					
2	Ruangan gedung RS Elim terjaga kebersihannya					
3	Ruangan tunggu di RS Elim yang nyaman dan memadai					
4	RS Elim memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan					

2. *Emphaty* (kepedulian) “X2”

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas medis dan non medis melayani pasien tanpa memandang status pasien					
2	Komunikasi pasien dengan tenaga medis dan karyawan berjalan baik dan lancar					
3	Pihak Puskesmas selalu memberikan perhatian terhadap keluhan pasien					
4	RS Elim memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kesehatan					

3. *Reliability* (kehandalan) “X3”

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Prosedur pelayanan di RS Elim tidak berbelit-belit					
2	Petugas medis maupun non medis selalu bersikap ramah dalam memberi pelayanan					
3	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat.					
4	Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					



4. Responsiveness (daya tanggap) "X4"

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas non medis dan medis RS Elim selalu cepat dan merespon keinginan pasien					
2	Prosedur penyampaian informasi seharusnya yang jelas dan mudah dimengerti.					
3	Tenaga medis dan karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien.					
4	Tenaga medis dan karyawan seharusnya selalu ada sesuai jadwal.					

5. Assurance (jaminan) "X5"

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di RS Elim					
2	Petugas medis dan non medis memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas					
3	Petugas medis dan non medis dapat memberika rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien					
4	RS Elim seharusnya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil					



	kinerja tenaga medis dan karyawan.					
--	------------------------------------	--	--	--	--	--

B. KEPUASAN (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan jasa kesehatan di RS Elim sesuai dengan harapan pasien					
2	Fasilitas penunjang lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien					
3	Lokasi RS Elim yang mudah dijangkau					
4	Pasien merasa nyaman saat petugas melakukan pemeriksaan					



LAMPIRAN

2. IDENTITAS RESPONDEN

No	JK	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan
1	1	4	3	4	1
2	1	2	4	3	3
3	2	4	1	4	2
4	1	3	3	3	1
5	1	3	4	3	2
6	1	3	5	1	3
7	1	3	5	1	3
8	2	2	3	3	1
9	1	3	5	1	1
10	2	4	1	4	1
11	1	3	4	3	2
12	1	2	5	1	1
13	1	2	5	3	2
14	2	3	3	4	1
15	1	2	2	4	1
16	1	1	2	5	1
17	1	4	1	4	1
18	1	2	3	3	1
19	2	3	3	4	1
20	1	3	3	5	1
21	2	3	3	4	1
22	2	3	3	4	1
23	1	4	2	4	1
24	2	3	1	4	1
25	1	3	5	6	2
26	2	4	2	4	1
27	2	3	3	4	1
28	2	3	5	1	2
29	1	3	5	3	2
30	1	3	4	6	3
31	2	2	5	6	3
32	1	4	2	4	1
33	2	3	5	6	3
34	1	3	5	6	4
35	2	3	5	1	4
36	2	3	4	1	4
37	2	3	3	4	1
38	2	2	3	6	1
39	1	3	5	6	3
40	1	3	5	1	4
41	2	4	1	4	1
42	1	2	5	6	1
43	1	2	5	6	2

44	2	2	5	1	2
45	2	2	1	4	1
46	2	2	2	4	1
47	2	2	3	3	1
48	2	2	3	6	1
49	2	1	2	6	1
50	1	2	3	4	1
51	2	2	5	1	2
52	2	2	1	4	1
53	2	2	5	1	3
54	1	2	3	1	1
55	2	2	3	4	1
56	2	2	3	6	1
57	2	2	1	4	1
58	2	1	2	6	1
59	2	2	3	4	1
60	2	2	2	4	1
61	2	2	1	4	1
62	1	3	3	3	1
63	1	2	3	1	3
64	1	3	5	3	1
65	1	4	3	1	1
66	2	2	4	3	1
67	2	2	3	6	2
68	1	2	4	3	1
69	2	1	2	5	1
70	1	1	2	5	1
71	1	1	2	5	1
72	2	2	2	4	1
73	1	2	4	6	1
74	1	2	1	6	1
75	1	2	3	3	1
76	1	3	1	4	5
77	2	1	3	5	1
78	2	4	1	4	1
79	2	2	2	6	1
80	2	4	1	4	1
81	1	3	1	4	1
82	1	1	3	5	1
83	2	3	3	3	1
84	1	1	2	5	1
85	1	3	3	6	2
86	1	3	5	1	1
87	1	1	1	4	2
88	2	3	4	1	1
89	2	1	3	5	1

90	2	2	3	3	1
91	2	3	5	1	2
92	1	4	1	4	1
93	1	2	2	6	1
94	2	4	2	6	1
95	2	1	3	5	1
96	1	2	4	1	1
97	2	3	5	1	2
98	2	2	2	3	1
99	1	2	3	3	1
100	1	4	1	4	1



LAMPIRAN

3. HASIL ANALISIS

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
jenis kelamin	100	1	2	1.49	.502
usia	100	1	4	2.31	.907
pendidikan	100	1	5	2.94	1.384
pekerjaan	100	1	6	3.69	1.631
pendapatan / bulan	100	1	5	1.49	.882
Valid N (listwise)	100				

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	51	51.0	51.0	51.0
perempuan	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	18	18.0	18.0	18.0
SMP	23	23.0	23.0	41.0
SMA	27	27.0	27.0	68.0
Diploma	11	11.0	11.0	79.0
Sarjana	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20 tahun	18	18.0	18.0	18.0
20-40 tahun	45	45.0	45.0	63.0
41-60 tahun	25	25.0	25.0	88.0
>60 tahun	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	19	19.0	19.0	19.0
	Wiraswasta	20	20.0	20.0	39.0
	Petani	33	33.0	33.0	72.0
	Pelajar	10	10.0	10.0	82.0
	Lain-lain	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

pendapatan / bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1.500.000	70	70.0	70.0	70.0
	1.500.000-2.500.000	17	17.0	17.0	87.0
	2.500.000-3.500.000	8	8.0	8.0	95.0
	3.500.000-4.500.000	4	4.0	4.0	99.0
	>4.500.000	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	57	57.0	57.0	57.0
	setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	37	37.0	37.0	37.0
	setuju	61	61.0	61.0	98.0
	kurang setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	24	24.0	24.0	24.0
	setuju	55	55.0	55.0	79.0
	kurang setuju	18	18.0	18.0	97.0
	tidak setuju	2	2.0	2.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	19	19.0	19.0	19.0
	setuju	53	53.0	53.0	72.0
	kurang setuju	24	24.0	24.0	96.0
	tidak setuju	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	53	53.0	53.0	53.0
	setuju	41	41.0	41.0	94.0
	kurang setuju	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	34	34.0	34.0	34.0
	setuju	64	64.0	64.0	98.0
	kurang setuju	1	1.0	1.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	31	31.0	31.0	31.0
	setuju	66	66.0	66.0	97.0
	kurang setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	35	35.0	35.0	35.0
	setuju	59	59.0	59.0	94.0
	kurang setuju	4	4.0	4.0	98.0
	tidak setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	35	35.0	35.0	35.0
	setuju	60	60.0	60.0	95.0
	kurang setuju	2	2.0	2.0	97.0
	tidak setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	33	33.0	33.0	33.0
	setuju	60	60.0	60.0	93.0
	kurang setuju	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	30	30.0	30.0	30.0
	setuju	58	58.0	58.0	88.0
	kurang setuju	10	10.0	10.0	98.0
	tidak setuju	1	1.0	1.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	28	28.0	28.0	28.0
	setuju	58	58.0	58.0	86.0
	kurang setuju	11	11.0	11.0	97.0
	tidak setuju	1	1.0	1.0	98.0
	sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

responsivness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	35	35.0	35.0	35.0
	setuju	57	57.0	57.0	92.0
	kurang setuju	6	6.0	6.0	98.0
	tidak setuju	1	1.0	1.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	47	47.0	47.0	47.0
	setuju	51	51.0	51.0	98.0
	kurang setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	47	47.0	47.0	47.0
	setuju	48	48.0	48.0	95.0
	kurang setuju	4	4.0	4.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	45	45.0	45.0	45.0
	setuju	52	52.0	52.0	97.0
	kurang setuju	2	2.0	2.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	37	37.0	37.0	37.0
	setuju	57	57.0	57.0	94.0
	kurang setuju	5	5.0	5.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	31	31.0	31.0	31.0
	setuju	62	62.0	62.0	93.0
	kurang setuju	6	6.0	6.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	41	41.0	41.0	41.0
	setuju	51	51.0	51.0	92.0
	kurang setuju	7	7.0	7.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	52	52.0	52.0	52.0
	setuju	41	41.0	41.0	93.0
	kurang setuju	4	4.0	4.0	97.0
	tidak setuju	1	1.0	1.0	98.0
	sangat tidak setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	36	36.0	36.0	36.0
	setuju	59	59.0	59.0	95.0
	kurang setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	28	28.0	28.0	28.0
	setuju	50	50.0	50.0	78.0
	kurang setuju	19	19.0	19.0	97.0
	tidak setuju	2	2.0	2.0	99.0
	sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	45	45.0	45.0	45.0
	setuju	52	52.0	52.0	97.0
	kurang setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat setuju	39	39.0	39.0	39.0
	setuju	58	58.0	58.0	97.0
	kurang setuju	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x5, x1, x2, x3, x4 ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: y

coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.578	.380		1.520	.132
	<i>tangible</i>	.230	.078	.253	2.957	.004
	<i>emphaty</i>	.123	.093	.119	1.317	.191
	<i>reliability</i>	.395	.080	.450	4.926	.000
	<i>responsiveness</i>	-.137	.091	-.145	-1.510	.134
	<i>assurance</i>	.252	.076	.271	3.302	.001

a. Dependent Variable: kepuasan
 sumber : data diolah, 2012

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.267	5	3.053	20.915	.000 ^a
	Residual	13.723	94	.146		
	Total	28.990	99			

a. Predictors: (Constant), x5, x1, x2, x3, x4

b. Dependent Variable: y

Reliability Statistics x1

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	4

Reliability Statistics x2

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	4

Reliability Statistics x3

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	4

Reliability Statistics x4

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	4

Reliability Statistics x5

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	4

Reliability Statistics y

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	4