

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Tjandra Yoga, 1997, *Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, Medika
- Alma Buchari (2005), Edisi Revisi, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta
- Berry, Leonard., and Parasuraman A. (1991). *Marketing Services : Competing Thought Quality*, New York The Free Press.
- Bitner, Mary Jo (1990), "Evaluating Service Encounters : The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses", *Journal of Marketing*, Vol. 54 (April).
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, Pascal Peeters (1998), " Investigating Drivers of Bank ' . Loyalty: the Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction", *Intemational Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, Issue Date
- Brown, Steven r. and Robert A. Peterson (1993), " Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects" *Journal of Marketing Research*, 30 (February).
- David K. and Peter C. Wilton (1988), Model of Consumer Satisfaction Formation: An Extension, *Journal of Marketing Research*, 25 (May).
- De Ruyter, J.C., Bloemer, J.M.A. and Peters, P. (1997)" Merging Service Quality and Service Satisfaction: an Empirical test of an integrative Framework", *Journal of Economic Psychology*, Vol. 18.
- .., (1993), Strategic Management and Marketing iri the Servicp Sector . *Marketing Science Institute Working Paper Series*, Report No : 83-104, Cambridge, MA. Markrting Science, Vol. 23.
- Engel, James F., David T. Kollat, and Roger D. Biacwell. (1992), *Consumer Bei#vi* , 6 tn edition, I ne Lily den F ress.
- Gibson., 1996. Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses. Jilid. 1. Edisi Ke lima. Djarkasih Erlangga. Jakarta.
- Gronroos C., (1984), A Service quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. Vol. 18.

- Hallower, Roger . (1996), "Internal service Quality, Customer and Job Satisfaction : Linkages and Implications for Management", *Journal of Harvard Business Review*. Harvard Business School Publishing Corporation.
- Hartline, Michael D., Ferrell O.C.(1996), " The Management of Customer Contact Service Employees : An Empirical Investigation , *Journal of Marketing*, 60 (October).
- Heskett, James. Sasser, W. Earl, and Hart. C.W.L., (1990). *Service Breakthroughs*. New York: The Free Press.
- Heskett., TO Jones., GW Loveman and WE Sasser. Jr. (1994), " Putting the Service Profit Chain to Work". *Harvard Business Review*. Harvard Business School Publishing Corporation.
- Hodges, Luther (1988), *Bank Marketing: Text and Cases*, Addison Wesley Publishing Company
- John J. Sviokla. *Keeping Customer*, Harvard Business Review Book, Hal. 115.
- Kadir, Fattah. (2004), " Pengaruh Komitmen Organisasi, Pemberdayaan, Percaya Did, Ketidakjelasan Peran, Konflik Peran, Terhadap Kelelahan Emosional, Kepuasan Kerja dan Kualitas Layanan Paramedis Rumah sakit di Sulawesi Selatan", *Disertasi*, Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Kadir, Rahman. (2001). "Pengaruh Komitmen Manajemen Bank Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan dan Tingkat Kepuasan Nasabah di Sulawesi Selatan". *Disertasi*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Kotler Philip, 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Millenium Edition, Prebtice Hall, Inc, New Jersey
- Lupoyadi, Rambat. (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salamba Empat, Jakarta.
- Luthans, Fred, (1998). *Organizational Behavior*, Eight Edition, Mc Graw Hill International Edition.
- Mowday, Richard T., Porter, Layman W., and Stees, Richard M, (1982). *Employee Organization Linkages* New York: Academic Press.

- Natalisa, Diah (2000), "Pengaruh Komitmen Manajemen terhadap Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Domestik, Sudut Pandang Pelanggan dan Penyaji Jasa", *Disertasi*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya.
- Riduwan, 2009. *Skala Pengukuran Variabel–Variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Robbins, Stephen P, (2003), *Organizational Behavior*, Tenth Edition, By Pearson Education, Inc.
- Schlesinger, Leonard A., and Hesk2tt. James H, (1989). " Breaking The Cycle of Failure in Services" *Sloan Management Review*.
- Schneider, Benjamin and David E. Bowen (1985) "Employee and Customer Perceptions of Service in Banks: Replication and Extension.", *Journal of Applied Psychology Vo1.70*, No 3.
- Schneider, Benjamin and David E. Bowen (1993) "The Services Organization : Human Resources Management is Crusial" : *Oraganizational Dynamics*, Spring
- Schlesinger, Leonard A., and Zornitzky, Jeffrey, (1991) " Job Satisfaction, Service Capability and Costumer Satisfaction : An Examination of Lingkages and Management Implications". *Human Resource Plannin*, Vol. 14 No 2.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Valerie A. Zeithamal., Leonard Berry., Parasuraman A. 1996. "The Behavioral Consequences of Service Quality". *Journal of Marketing*, Vol. 60.
- Walton, Richard E. (1985) : " From Control to Commitmen in The Workplace" Havard *Business Review*, Boston: March-April.
- Yuanita MA, Margono S, Noermijati, 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada PT.(Persero) Pelabuhan Laut Indonesia II Cab Pontianak*. Program Magister Manajemen Pascasarjana Unibraw Malang
- Zethaml, Valarie. A. et all. 2000. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Zemke, Ron, and Bell, Chip, R. (1989), *Service Wisdom*. Minneapolis, MN : Lakewood Books

Zomisky, Jeffrey (1995), "Making Effective Resource Management a Hard Business Issue", *Compensation and Benefit Management*, Spring

KUESIONER
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN INTERNAL DENGAN
KEPUASAN KERJA SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP
KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
YANG BERKUALITAS DI RSUD LANTO DG PASEWANG
TAHUN 2012

A. Data Responden

1. Nama :
2. Usia : Tahun Bulan
3. Jenis Kelamin a. Laki-laki b. Perempuan
4. Status Petugas a. PNS b. Kontrak/Magang
5. Jabatan a. Kepala Ruangan/Instalasi b. Staf
c. Dokter d. Perawat
6. Lama Bekerja : Tahun Bulan
7. Pendidikan Terakhir a. S2 b. S1
c. D3 d. D1
e. SMA

B. Kualitas Pelayanan Internal

No.	Pernyataan	4	3	2	1
		SS	S	TS	STS
	Sarana dan prasarana				
1	Saya mendapat dukungan sarana kerja yang memadai agar mempunyai akses terhadap informasi yang dibutuhkan untuk melayani pasien dengan baik				
2	Saya mendapat dukungan peralatan yang memadai yang dibutuhkan untuk melayani pasien dengan baik				
3	Sarana kerja dan peralatan yang ada sesuai dengan kebutuhan pekerjaan Saya				
4	Jika Saya mendapat dukungan sarana kerja yang memadai, Saya akan melayani pasien lebih baik				
5	Sarana kerja dan peralatan yang tersedia saat ini sudah memadai dalam memberikan kepuasan kepada pasien				

No.	Pernyataan	5	4	2	1
		SS	S	TS	STS
	Kebijakan dan prosedur				
1	Kebijakan manajemen rumah sakit mendukung kemampuan Saya untuk melayani pasien				
2	Saya mendapat keleluasaan membuat keputusan dalam melayani pasien				
3	Kebijakan manajemen rumah sakit sesuai dengan kebutuhan dalam melayani pasien				
4	Jika Saya mendapat keleluasaan dalam membuat keputusan, Saya akan melayani pasien lebih baik				
5	Kebijakan rumah sakit saat ini sudah dapat memberikan kepuasan pada pasien				

No.	Pernyataan	4	3	2	1
		SS	S	TS	STS
	Kerjasama tim				
1	Saya puas dengan kerjasama tim antara unit tempat Saya bekerja dengan unit lain				
2	Saya puas dengan kerjasama tim di tempat Saya				
3	Kerjasama tim di tempat Saya mendukung dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien				
4	Jika kerjasama tim di tempat Saya baik, Saya dapat melayani pasien lebih baik				
5	Kerjasama tim di tempat Saya mendukung dalam memberikan kepuasan pada pasien .				

No.	Pernyataan	4	3	2	1
		SS	S	TS	STS
	Manajemen				
1	Atasan selalu ada ketika dibutuhkan				
2	Atasan mau mendengarkan masalah yang Saya hadapi dan memberikan cara mengatasinya				
3	Saya telah memiliki petunjuk dan garis tugas yang jelas yang Saya butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan				
4	Adanya buku petunjuk dan garis tugas yang jelas membantu melayani pasien lebih baik				
5	Dukungan Manajemen yang ada saat ini sudah dapat memberikan kepuasan pada pasien				

No.	Pernyataan	4	3	2	1
		SS	S	TS	STS
	Pencapaian Tujuan				
1	Pekerjaan yang Saya lakukan mempunyai arti penting dalam pencapaian tujuan rumah sakit				
2	Saya mempunyai ketertarikan secara personal terhadap tujuan perusahaan tersebut				
3	Saya mendukung pencapaian tujuan perusahaan dengan cara melayani pasien dengan baik				
4	Jika tujuan rumah sakit selaras dengan kepentingan Saya, maka Saya akan melayani pasien lebih baik				
5	Keselarasan tujuan rumah sakit saat ini sudah memadai dalam memberikan kepuasan pada pasien				

No.	Pernyataan	4	3	2	1
		SS	S	TS	STS
	Pelatihan				
1	Saya telah mendapatkan pelatihan ketika baru bergabung dengan unit kerja sekarang				
2	Saya telah diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang Saya butuhkan dalam melaksanakan pekerjaan				
3	Saya telah mendapatkan pelatihan yang cukup ketika terjadi perubahan penting dalam bidang pekerjaan saya				
4	Pelatihan yang saya ikuti membantu dalam melayani pasien lebih baik				
5	Pelatihan yang diterima saat ini sudah memadai untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pasien				

No.	Pernyataan	4	3	2	1
		SS	S	TS	STS
	komunikasi				
1	Saya puas dengan komunikasi yang terjalin di lingkungan kerja Saya				
2	Saya puas dengan komunikasi yang terjalin antara unit tempat Saya berkerja dengan unit lain				
3	Jika terjadi perubahan penting dalam produk, kebijakan, prosedur, kegiatan baru dan sebagainya, hal tersebut dikomunikasikan secara jelas kepada kelompok Saya				
4	Jika komunikasi terjalin antara unit berlangsung baik, Saya akan melayani pasien lebih baik				
5	Komunikasi yang terjalin antara unit kerja saat ini sudah memadai untuk memberikan kepuasan pada pasien				

No.	Pernyataan	5	4	2	1
		SS	S	TS	STS
	Imbalan dan pengakuan				
1	Saya menerima pengakuan (recognition) yang layak ketika Saya telah melakukan pekerjaan dengan baik				
2	Saya menerima penghargaan (rewards) ketika Saya memberikan prestasi kerja yang baik				
3	Saya percaya mekanisme pemberian penghargaan dan pengakuan berjalan sesuai dengan mekanisme yang wajar dan adil				
4	Jika Saya menerima penghargaan (rewards) dan pengakuan (recognition) yang sesuai, Saya akan melayani pasien lebih baik				
5	Penghargaan (rewards) dan pengakuan (recognition) yang ada saat ini cukup memadai untuk memberikan kepuasan pada pasien				

C. Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	4	3	2	1
1	Sangat nyaman dan puas dengan sarana & prasarana yang disediakan oleh RS				
2	Setiap tugas yang diberikan kepada saya, dapat diselesaikan secara baik menimbulkan rasa puas				
3	Kesesuaian gaji yang saya terima dengan pekerjaan saya				
4	Dalam menghadapi kesulitan dan melaksanakan semua tugas yang dapat diselesaikan melalui bimbingan atasan memberikan rasa puas pada diri saya				
5	Penghargaan yang saya dapatkan atas prestasi kerja yang saya capai memberikan kepuasan tersendiri				
6	Dukungan dan bantuan pimpinan terhadap karyawannya sangat membantu dalam bekerja				
7	Kesempatan untuk pertumbuhan dan pengembangan diri saya dalam posisi manajemen				
8	Tugas yang dipercayakan, saya laksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab				
9	Tugas yang saya kerjakan sesuai dengan pendidikan dan kemampuan saya				
10	Atasan memberi penghargaan atasan pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu				

D. Kemampuan kerja

No.	Pernyataan	4	3	2	1
1	Kemampuan menangani dan menyelesaikan tugas yang diberikan dengan ketelitian				
2	Dukungan peralatan sangat membantu dalam penyelesaian tugas				
3	Dukungan manajemen sangat membantu kemampuan menyelesaikan pelayanan petugas				
4	SOP yang berlaku di RS sangat membantu kemampuan dalam melaksanakan tindakan				
5	Komunikasi yang jelas dan terarah sangat menunjang kelancaran petugas dalam melayani				
6	Saya selalu memperhatikan kecermatan, kerapian, kebenaran dan kecakapan dalam bekerja sehingga hasil kerja akurat secara meyakinkan				
7	Saya mengutamakan penyelesaian tugas yang diberikan untuk kepentingan rumah sakit				
8	Saya mampu dan mau meningkatkan serta memutakhirkan hasil kerja untuk kepentingan rumah sakit.				
9	Saya mampu menjalin hubungan kerja dengan rekan kerja				
10	Memiliki kemampuan dalam membuat perencanaan, peorganisasian, pelaksanaan dan mengendalikan tindakan pelayanan				

HASIL ANALISIS DATA

Frequency Table

Kelompok Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 29	78	50.0	50.0	50.0
	30 - 39	61	39.1	39.1	89.1
	40 - 49	14	9.0	9.0	98.1
	50 - 59	3	1.9	1.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	19	12.2	12.2	12.2
	Perempuan	137	87.8	87.8	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Lama Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 4	87	55.8	55.8	55.8
	5 - 8	34	21.8	21.8	77.6
	9 - 12	24	15.4	15.4	92.9
	13 - 16	4	2.6	2.6	95.5
	> 16	7	4.5	4.5	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S2	6	3.8	3.8	3.8
	S1	65	41.7	41.7	45.5
	D3	67	42.9	42.9	88.5
	D1	2	1.3	1.3	89.7
	SMA	16	10.3	10.3	100.0
	Total	156	100.0	100.0	