

Lampiran 1.

PREMIS

- 1) Sistem operasi jasa (*service operation system*) dan sistem penyampaian jasa (*service delivery system*) yang terdiri dari bagian yang tidak terlihat oleh konsumen (*technical core*) dan bagian yang terlihat oleh konsumen (*Physical support* dan *Contact personnel*). Pada saat penyampaian jasa, pemberi jasa berhadapan langsung dengan konsumen (*front office*), maka persepsi yang diberikan konsumen sangat berbeda-beda, karena persepsi bersifat subjektif dan sangat tergantung dari kondisi keadaan yang dirasakannya pada saat melakukan kontak layanan (Lovelock, 2002:60, Sutisna, 2001:62, Kotler; 2003:63).
- 2) *Contact personnel* merupakan semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan selanjutnya mempengaruhi persepsi pembeli dan *contact personnel* tersusun dari seluruh karyawan yang berada pada lini depan organisasi dan mempunyai kontak langsung dengan pelanggan. (Nguyen dan Leblanc, 2002:245, Snook, 992:65)
- 3) Lingkungan fisik diukur dengan *ambient conditions*, atmosfir, rancangan eksterior, rancangan interior, dekorasi, fasilitas parkir, penampilan gedung, taman, lokasi, simbol dan benda/peralatan dan fasilitas. Pada rumah sakit (Woodside et.al, 1980 dalam Hutton dan Richardson, 1995:52, Shamdasani dan Balakrishnan, 2000:407, Nguyen dan Leblanc, 2002:245).

- 4) Citra merupakan persepsi masyarakat terhadap perusahaan atau produknya atau Citra perusahaan digambarkan sebagai kesan keseluruhan yang dibuat dalam pikiran masyarakat tentang suatu organisasi. (Kotler, 2003:326. Barich dan Kotler 1991, Nguyen dan Leblanc, 2002:243, Andreassen dan Lindestad, 1998:16).
- 5) Kepercayaan (*trust*) ada jika suatu pihak punya keyakinan (*confidence*) terhadap integritas dan reliabilitas pihak lain atau menyatakan kepercayaan sebagai kemauan untuk mempercayai pihak lain yang telah diyakini. (Morgan dan Hunt, 1994:23, Deshpande dan Zaltman, 1993:82 dalam Morgan dan Hunt, 1994:23, Rotters, 1967:651, Shamdasani dan Balakrishnan, 2000:407)
- 6) Literatur tentang kepercayaan (*trust*) menyarankan, bahwa keyakinan pada pihak yang mendapat kepercayaan (*trust*) adalah *reliable* dan mempunyai integritas tinggi, yang disertai dengan kualitas tertentu yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, membantu dan baik. (Altman dan Taylor, 1973, Dwyer dan LaGace, 1986, Larzelare dan Huston, 1980, Rotter, 1971 dalam Morgan dan Hunt, 1994:23).
- 7) *Physical support* dan *contact personnel* berpengaruh terhadap citra perusahaan (Nguyen dan Leblanc, 2002,1996, Schmitt et.al., 1995 dan Cooper, 1994)
- 8) *Physical support* dan *contact personnel* berpengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Shamdasani dan Balakrishnan, 2000:399, Kotler, 2003:63, Harrison,2004:30)

- 9) Citra perusahaan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Andreassen dan Lindestad, 1998:19, Fornell, 1992, Johnson dan Fornell, 1991, Oliver dan Linda, 1981 dalam Andreassen dan Lindestad, 1998:12),
- 10) Citra akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan akan mempengaruhi kepercayaan dan komitmen pelanggan, sedangkan kepercayaan pelanggan akan mempengaruhi komitmen pelanggan. (Andreassen dan Lindestad, 1998:19, Garbarino dan Johnson, 1999:78, Bloemer et.al (2002:687)

Lampiran 2

DAFTAR ISTILAH

Analisis deskriptif. Analisis data yang menggunakan statistik deskriptif untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagai mana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Applied theory. Teori yang secara aplikatif di gunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian.

Bed Occupancy Rate (BOR). Persentase pemakaian tempat tidur pada satu satuan waktu tertentu, yang dihitung dari perbandingan jumlah hari perawatan dengan jumlah tempat tidur dikalikan hari dalam satuan waktu dikalikan 100%.

Bed Turn Over (BTO). Frekwensi pemakaian tempat tidur, berapa kali dalam satu satuan waktu tertentu (biasanya 1 tahun) tempat tidur rumah sakit dipakai

Citra rumah sakit. Kesan, perasaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Contact personnel. Semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam penyampaian jasa dan selanjutnya mempengaruhi persepsi pembeli.

Contact rate. Perbandingan total pasien keluar hidup dan mati dengan jumlah populasi dan dikalikan 100%.

Dalil. Opini promofendus tentang sesuatu mengenai keilmuan baik di dalam maupun di luar bidang ilmu yang digelutinya dan dirumuskan dalam bentuk promosi.

Data interval. Data yang jarak antara satu data dengan data yang lain sama tetapi tidak mempunyai nilai nol yang mutlak.

Disturbance term (ϵ). Pengaruh variabel independen lain terhadap variabel dependen yang tidak teridentifikasi dalam model penelitian.

Grand theory. Teori besar yang memayungi keseluruhan penelitian yang dilakukan.

Gross Death Rate (GDR). Angka kematian umum tiap 1000 pasien keluar, dengan nilai ideal kecil atau sama dengan nilai ideal kecil atau sama dengan 45 pasien.

Emergency out patient rate. Perbandingan total kunjungan pasien gawat darurat dengan jumlah populasi dan dikalikan 100%.

External marketing. Upaya perusahaan untuk merancang program bauran pemasarannya secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan keinginan segmen pasarnya dan mempengaruhi persepsi pelanggan agar percaya dan tertarik untuk membeli jasa yang ditawarkan perusahaan

High-contact services. Suatu jasa yang membutuhkan interaksi yang signifikan antara pelanggan, petugas serta peralatan dan fasilitas jasa.

Hipotesis. Suatu pernyataan pendapat yang di anggap benar namun kebenarannya masih harus dibuktikan melalui pengujian secara empirik.

Hospitalization rate. Perbandingan total hari rawatan dengan jumlah populasi dan dikalikan 100%

Interactive marketing. Hubungan karyawan dengan pelanggan. Karyawan sebagai bagian dari proses penyajian jasa berkewajiban untuk memenuhi janji yang telah ditetapkan oleh perusahaan kepada pelanggan, karena sikap, kemampuan, dan integritas karyawan akan mempengaruhi keberhasilan menjalin relasi antara perusahaan, karyawan dan pelanggan.

Internal marketing. Hubungan timbal balik antara perusahaan dengan karyawannya yang bertujuan yang hendak dicapai dari pemasaran internal ini adalah memberikan kepuasan dan motivasi kepada karyawan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Jasa. Semua aktifitas ekonomi yang outputnya bukan suatu produk atau konstruksi secara fisik tetapi sesuatu yang hanya dapat dirasakan karena tidak berwujud.

Kepercayaan pelanggan. Keyakinan pelanggan terhadap integritas dan keandalan rumah sakit.

Length of Stay (LOS). Perbandingan lama dirawat dengan jumlah pasien keluar hidup dan mati.

Low-contact services. Suatu jasa yang membutuhkan interaksi yang minimal antara pelanggan, petugas serta peralatan dan fasilitas jasa

Marketing mix. Seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus menerus mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran

Medium-contact services. Suatu jasa yang membutuhkan interaksi yang terbatas antara pelanggan, petugas serta peralatan dan fasilitas jasa.

Metode. Cara-cara atau prosedur tertentu yang sistematis untuk menyelidiki masalah yang memerlukan jawaban.

Metodologi. Pengetahuan yang mengkaji ketentuan dan aturan mengenai metode penelitian.

Method of successive interval (MSI). Peningkatan skala pengukuran data ordinal yang diperoleh dari survei di lapangan menjadi data yang berskala interval.

Middle range theory. Teori yang menghubungkan antara *grand theory* dengan *applied theory*.

Morbidity rate. Angka kesakitan merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk menentukan derajat kesehatan penduduk.

Net Death Rate (NDR). Angka kematian besar atau sama dengan 48 jam setelah dirawat untuk tiap 1000 pasien keluar

Out patient rate. Perbandingan total kunjungan baru dan lama dengan jumlah populasi dan dikalikan 100%.

Path analysis. Teknik analisis data dari variabel observasi atau skor faktor dari variabel laten dengan menggunakan metode estimasi kuadrat terkecil pada setiap persamaannya yang telah memenuhi model rekursif dan outputnya berupa model lintasan atau jalur-jalur pengaruh yang di pergunakan sebagai alat untuk mengeksplanasi variabel mana berpengaruh lebih dominan atau kuat terhadap variabel dependen.

Penelitian deskriptif. Penelitian untuk memberikan penjelasan mengenai karakteristik suatu populasi atau suatu fenomena.

Penelitian verifikatif. Penelitian menguji hipotesis melalui validasi teori dan pengungkapan fakta empiris.

Pengujian hipotesis. Proses pengujian statistik sample untuk mengestimasi parameter populasi dan membuat keputusan.

Populasi. Seluruh unit elementer yang terdaftar di dalam populasi yang berasal dari gambaran sampel.

Physical support. Berkaitan dengan fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang akan ditawarkan.

Reliabilitas instrumen. Tingkat kepercayaan atau keandalan dari suatu instrumen penelitian sebagai alat pengukur.

Responden. Orang yang menjawab pertanyaan lisan atau tertulis dalam penelitian yang menggunakan metode survey.

Sampel. Sebagian dari elemen-elemen populasi yang di pergunakan untuk menunjukkan suatu kelompok yang lebih besar.

Sistem pemasaran jasa (*service marketing system*). Bagian dari sistem jasa keseluruhan yang meliputi kontak yang dibuat saat penyampaian jasa dengan pelanggan, yang mencakup periklanan, penagihan (*billing*) dan penelitian pasar (*market research*).

Sistem penyampaian jasa (*service delivery system*). Berhubungan dengan bilamana, dimana, dan bagaimana jasa disampaikan kepada pelanggan, meliputi unsur-unsur sistem dalam operasi jasa dan hal-hal lain yang disajikan kepada konsumen lain.

Sistem operasi jasa (*service operation system*). Komponen yang terdapat dalam sistem bisnis jasa keseluruhan, dimana input diproses dan elemen-elemen produk jasa diciptakan melalui komponen sumber daya manusia dan komponen fisik.

Survey. Penelitian lapangan yang dilakukan terhadap beberapa anggota sampel dari suatu populasi tertentu yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Skala likert. Pemilihan jawaban yang mempunyai peringkat misalnya sangat baik-baik cukup baik kurang baik dan tidak baik yang digunakan untuk mengukur sikap persepsi dan sebagainya.

Skala. Segala pengukuran yang menyatakan kategori peringkat dan jarak dari konstruk yang di ukur misalnya nominal, ordinal, interval dan rasio.

Taraf nyata atau signifikansi. Peluang kesalahan dan kepercayaan dari suatu kesimpulan data sampel yang akan di berlakukan untuk populasi.

Turn Over Interval (TOI). rata-rata hari, tempat tidur tidak ditempati dari saat terisi ke saat terisi berikutnya.

Unit analisis. Tingkat agregasi data yang dianalisis dalam penelitian.

Uji-t. Pengujian hipotesis dalam analisis univariate dengan distribusi-t.

Validitas instrumen. Kemampuan dari suatu instrumen penelitian untuk mengukur apa yang hendak di ukur.

Variabel. Segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai atau sesuatu yang memiliki keragaman nilai

Variabel *intervening*. Variabel yang menghubungkan variabel independen dengan variabel dependen dan turut mempengaruhi kuat lemahnya hubungan atau pengaruh kedua variabel tersebut.

Lampiran 3**KUISIONER PENELITIAN**

Padang, April 2005

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/i Responden
Di Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah staf pengajar di Fakultas Ekonomi UNAND yang saat ini sedang menyelesaikan studi di Program Doktor (S3) Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran. Sehubungan dengan penyelesaian Tugas akhir di Program Pascasarjana ini, saya melakukan penelitian tentang pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap citra rumah sakit dan kepercayaan pelanggan pada rumah sakit umum di Sumatera Barat. Dari pemilihan yang dilakukan secara acak Bapak/Ibu/Sdr/i telah terpilih sebagai responden dalam penelitian ini.

Saya sangat mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Keberhasilan penelitian ini sangat tergantung kepada partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i dan saya tidak akan pernah melupakan jasa baik Bapak/Ibu/Sdr/i.

Atas bantuan dan waktu yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya

Ratni Prima Iita
L3E 02 055

**SURVEY MENGENAI:
 “PENGARUH SISTEM PENYAMPAIAN JASA TERHADAP
 CITRA RUMAH SAKIT DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
 PADA RUMAH SAKIT UMUM DI SUMATERA BARAT”**

Petunjuk Pengisian Kuisisioner :

- Pada Kuisisioner ini Bapak/Ibu/Sdr/i diminta untuk mengisi setiap aspek yang dirasakan dalam mendapatkan pelayanan pada Rumah Sakit.
- Jawaban dilakukan dengan memberi tanda checklist () pada alternatif jawaban sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i.
- Contoh: () Di depan pilihan Anda

I. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan

Umur :.....tahun.

Pendidikan :

- a. Tidak sekolah/tidak tamat SD
- b. SD
- c. SLTP
- d. SLTA
- e. Sarjana Muda/Diploma
- f. Sarjana
- g. Pascasarjana

Pekerjaan :

- a. Buruh /Tukang/Petani
- b. Pedagang/wiraswasta
- c. Pegawai Negeri
- d. PegawaiBUMN
- e. Pegawai Swasta
- f. TNI/Polri
- g. lainnya.....(sebutkan)

Pendapatan :...../bulan

Alamat :.....

II. *Physical Support*

1. Setelah melihat gedung/bangunan rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kelayakan gedung/bangunan yang dimiliki rumah sakit ini
 - a. Sangat layak
 - b. Layak
 - c. Cukup layak
 - d. Kurang layak
 - e. Tidak layak
2. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda peralatan diagnostik (rontgen, USG, laboratorium, alat bedah, dsb) yang dimiliki rumah sakit ini untuk melayani anda.
 - a. Sangat memadai
 - b. Memadai
 - c. Cukup memadai
 - d. Kurang memadai
 - e. Tidak memadai
3. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda peralatan nondiagnostik (alat makan, tempat tidur, kursi, lemari, dsb), yang dimiliki rumah sakit ini untuk melayani anda.
 - a. Sangat memadai
 - b. Memadai
 - c. Cukup memadai
 - d. Kurang memadai
 - e. Tidak memadai
4. Setelah anda melihat fasilitas parkir, bagaimana menurut anda fasilitas parkir yang dimiliki rumah sakit (luasnya area parkir dan tersedianya batas parkir)
 - a. Sangat memadai
 - b. Memadai
 - c. Cukup memadai
 - d. Kurang memadai
 - e. Tidak memadai
5. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda tingkat kenyamanan dalam ruang perawatan pada rumah sakit ini
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Cukup nyaman
 - d. Kurang nyaman
 - e. Tidak nyaman
6. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda tingkat kenyamanan dalam ruang tunggu pada rumah sakit ini
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Cukup nyaman
 - d. Kurang nyaman
 - e. Tidak nyaman
7. Setelah anda masuk pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda tingkat keamanan di tempat parkir pada rumah sakit ini
 - a. Sangat aman
 - b. Aman
 - c. Cukup aman
 - d. Kurang aman
 - e. Tidak aman
8. Setelah anda masuk pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda tingkat keamanan ruang perawatan, pada rumah sakit ini
 - a. Sangat aman
 - b. Aman
 - c. Cukup aman
 - d. Kurang aman
 - e. Tidak aman
9. Setelah anda masuk pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda tingkat keamanan selain ruang perawatan seperti keamanan ruang tunggu, koridor dan sebagainya pada rumah sakit ini
 - a. Sangat aman
 - b. Aman
 - c. Cukup aman
 - d. Kurang aman
 - e. Tidak aman

10. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda fasilitas pendukung (seperti wartel, bank, kantin, mushalla, toilet) yang dimiliki rumah sakit ini
- b. Sangat memadai
 - c. Cukup memadai
 - b. Memadai
 - d. Kurang memadai
 - e. Tidak memadai
11. Setelah melihat ruang perawatan, bagaimana menurut anda kelayakan ruang perawatan rumah sakit ini
- a. Sangat layak
 - c. Cukup layak
 - b. Layak
 - d. Kurang layak
 - e. Tidak layak
12. Setelah melihat kebersihan, bagaimana menurut anda kebersihan rumah sakit ini (seperti lantai ruang perawatan, ruang tunggu, toilet dsb).
- a. Sangat bersih
 - c. Cukup bersih
 - b. Bersih
 - d. Kurang bersih
 - e. Tidak bersih
13. Setelah melihat gedung pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda penampilan gedung rumah sakit ini dari luar (eksterior)
- a. Sangat menarik
 - c. Cukup menarik
 - b. Menarik
 - d. Kurang menarik
 - e. Tidak menarik
14. Setelah masuk ke dalam gedung rumah sakit ini, bagaimana menurut anda interior rumah sakit ini
- a. Sangat menarik
 - c. Cukup menarik
 - b. Menarik
 - d. Kurang menarik
 - e. Tidak menarik
15. Setelah merasakan pelayanan pada apotik, bagaimana menurut anda kelengkapan obat pada apotik yang dimiliki rumah sakit ini.
- a. Sangat lengkap
 - c. Cukup lengkap
 - b. Lengkap
 - d. Kurang lengkap
 - e. Tidak lengkap
16. Setelah melihat lokasi rumah sakit ini yaitu dihubungkan dengan fasilitas umum, bagaimana menurut anda kestrategisan lokasi rumah sakit
- a. Sangat strategis
 - c. Cukup strategis
 - b. Strategis
 - d. Kurang strategis
 - e. Tidak strategis
17. Dihubungkan dengan kemudahan mencapai lokasi rumah sakit, bagaimana menurut anda kemudahan mencapai lokasi rumah sakit ini.
- a. Sangat mudah
 - c. Cukup mudah
 - b. Mudah
 - d. Kurang mudah
 - e. Tidak mudah
18. Bagaimana menurut anda ketersediaan sarana transportasi menuju lokasi rumah sakit ini.
- a. Sangat mudah
 - c. Cukup mudah
 - b. Mudah
 - d. Kurang mudah
 - e. Tidak mudah
19. Setelah melihat penerangan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda tingkat penerangan pada rumah sakit ini
- a. Sangat memadai
 - c. Cukup memadai
 - b. Memadai
 - d. Kurang memadai
 - e. Tidak memadai

20. Setelah melihat sirkulasi udara pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda sirkulasi udara pada rumah sakit ini
- Sangat memadai
 - Memadai
 - Cukup memadai
 - Kurang memadai
 - Tidak memadai
21. Setelah melihat tata letak (lay out) pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda tata letak (lay out) antar ruangan yang ada pada rumah sakit ini
- Sangat teratur
 - Teratur
 - Cukup teratur
 - Kurang teratur
 - Tidak teratur
22. Setelah melihat makanan yang diberikan kepada pasien rawat inap pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda makanan yang diberikan oleh rumah sakit ini
- Sangat bervariasi
 - Bervariasi
 - Cukup bervariasi
 - Kurang bervariasi
 - Tidak bervariasi

III. *Contact Personnel*

23. Setelah mendapatkan pelayanan dari tenaga medis (Dokter) pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda penampilan yang dilihat dari cara berpakaian dan kerapian tenaga medis (Dokter) saat memberikan layanan
- Sangat menarik dan sangat rapi
 - Menarik dan rapi
 - Cukup menarik dan cukup rapi
 - Kurang menarik dan kurang rapi
 - Tidak menarik dan tidak rapi
24. Setelah mendapatkan pelayanan dari paramedis (perawat) pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda penampilan yang dilihat dari cara berpakaian dan kerapian paramedis (perawat) saat memberikan layanan
- Sangat menarik dan sangat rapi
 - Menarik dan rapi
 - Cukup menarik dan cukup rapi
 - Kurang menarik dan kurang rapi
 - Tidak menarik dan tidak rapi
25. Setelah mendapatkan pelayanan dari tenaga nonmedis (tenaga administrasi, tenaga apotik, tenaga laboratorium, customer service dan satpam) pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda penampilan yang dilihat dari cara berpakaian dan kerapian tenaga nonmedis saat memberikan layanan
- Sangat menarik dan sangat rapi
 - Menarik dan rapi
 - Cukup menarik dan cukup rapi
 - Kurang menarik dan kurang rapi
 - Tidak menarik dan tidak rapi
26. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kemampuan tenaga medis (Dokter) saat memberikan layanan
- Sangat mampu
 - Mampu
 - Cukup mampu
 - Kurang mampu
 - Tidak mampu
27. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kemampuan paramedis (perawat) saat memberikan layanan
- Sangat mampu
 - Mampu
 - Cukup mampu
 - Kurang mampu
 - Tidak mampu

28. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kemampuan tenaga nonmedis (tenaga administrasi, tenaga apotik, tenaga laboratorium, customer service dan satpam) saat memberikan layanan.
- Sangat mampu
 - Mampu
 - Cukup mampu
 - Kurang mampu
 - Tidak mampu
29. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, apakah menurut anda tenaga medis (dokter) rumah sakit ini memberikan pelayanan dengan meyakinkan
- Sangat meyakinkan
 - Meyakinkan
 - Cukup meyakinkan
 - Kurang meyakinkan
 - Tidak meyakinkan
30. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, apakah menurut anda paramedis (Perawat) rumah sakit ini memberikan pelayanan dengan meyakinkan
- Sangat meyakinkan
 - Meyakinkan
 - Cukup meyakinkan
 - Kurang meyakinkan
 - Tidak meyakinkan
31. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, apakah menurut anda tenaga nonmedis (tenaga administrasi, tenaga apotik, tenaga laboratorium, customer service dan satpam) rumah sakit ini memberikan pelayanan dengan meyakinkan
- Sangat meyakinkan
 - Meyakinkan
 - Cukup meyakinkan
 - Kurang meyakinkan
 - Tidak meyakinkan
32. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda keramahan tenaga medis (dokter) rumah sakit ini memberikan pelayanan
- Sangat ramah
 - Ramah
 - Cukup ramah
 - Kurang ramah
 - Tidak ramah
33. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda keramahan paramedis (Perawat) rumah sakit ini dalam memberikan pelayanan
- Sangat ramah
 - Ramah
 - Cukup ramah
 - Kurang ramah
 - Tidak ramah
34. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda keramahan tenaga nonmedis (tenaga administrasi, tenaga apotik, tenaga laboratorium, customer service dan satpam) rumah sakit ini dalam memberikan pelayanan
- Sangat ramah
 - Ramah
 - Cukup ramah
 - Kurang ramah
 - Tidak ramah
35. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda ketanggapan tenaga medis (Dokter) rumah sakit ini memberikan pelayanan.
- Sangat tanggap
 - Tanggap
 - Cukup tanggap
 - Kurang tanggap
 - Tidak tanggap

36. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda ketanggapan paramedis (Perawat) rumah sakit ini memberikan pelayanan
- a. Sangat tanggap
 - b. Tanggap
 - c. Cukup tanggap
 - d. Kurang tanggap
 - e. Tidak tanggap
37. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini bagaimana menurut anda ketanggapan tenaga nonmedis (tenaga administrasi, tenaga apotik, tenaga laboratorium, customer service dan satpam) rumah sakit ini memberikan pelayanan
- a. Sangat tanggap
 - b. Tanggap
 - c. Cukup tanggap
 - d. Kurang tanggap
 - e. Tidak tanggap
38. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kecepatan tenaga medis (Dokter) rumah sakit ini memberikan pelayanan.
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Lambat
 - e. Sangat lambat
39. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kecepatan paramedis (Perawat) rumah sakit ini memberikan pelayanan
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Lambat
 - e. Sangat lambat
40. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini bagaimana menurut anda kecepatan tenaga nonmedis (tenaga administrasi, tenaga apotik, tenaga laboratorium, customer service dan satpam) rumah sakit ini memberikan pelayanan
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup cepat
 - d. Lambat
 - e. Sangat lambat
41. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, apakah anda mudah menemui tenaga medis (dokter) pada rumah sakit ini saat anda membutuhkannya.
- a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup mudah
 - d. Kurang mudah
 - e. Tidak mudah
42. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, apakah anda mudah menemui tenaga paramedis (perawat) pada rumah sakit ini saat anda membutuhkannya.
- a. Sangat mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup mudah
 - d. Kurang mudah
 - e. Tidak mudah
43. Setelah mendapatkan pemeriksaan pada rumah sakit ini, apakah anda mendapatkan pemeriksaan Dokter sesuai dengan waktu yang dijanjikan pada rumah sakit ini
- a. Sangat tepat
 - b. Tepat
 - c. Cukup tepat
 - d. Kurang tepat
 - e. Tidak tepat

44. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda ketepatan waktu pemberian makan oleh petugas kepada pasien pada rumah sakit ini
- a. Sangat tepat c. Cukup tepat
b. Tepat d. Kurang tepat e. Tidak tepat
45. Setelah mengunjungi rumah sakit ini, bagaimana menurut anda ketepatan waktu kunjungan pada rumah sakit ini
- a. Sangat tepat c. Cukup tepat
b. Tepat d. Kurang tepat e. Tidak tepat
46. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda prosedur pelayanan (seperti prosedur penerimaan dan keputungan pasien serta pembayaran) yang diberikan petugas.
- a. Sangat mudah c. Cukup mudah
b. Mudah d. Kurang mudah e. Tidak mudah
47. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas rumah sakit ini mengenai jenis jasa pelayanan kesehatan yang ada.
- a. Sangat jelas c. Cukup jelas
b. Jelas d. Kurang jelas e. Tidak jelas
48. Setelah mendapatkan informasi dari petugas pada rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan pada rumah sakit ini.
- a. Sangat mudah c. Cukup mudah
b. Mudah d. Kurang mudah e. Tidak mudah

IV. Citra Rumah Sakit

49. Setelah melihat dan merasakan pelayanan rumah sakit ini, bagaimana menurut anda reputasi rumah sakit ini secara keseluruhan
- a. Sangat bagus c. Cukup bagus
b. Bagus d. Kurang bagus e. Tidak bagus
50. Setelah memperhatikan rumah sakit ini, bagaimana menurut anda kontribusi/perhatian rumah sakit ini terhadap masyarakat seperti melakukan kegiatan sosial (pengobatan gratis, sunatan masal, penyuluhan dsb), kegiatan pelatihan, pendidikan, penelitian, kepedulian terhadap lingkungan dan sebagainya.
- a. Sangat perhatian c. Cukup perhatian
b. Perhatian d. Kurang perhatian e. Tidak perhatian
51. Setelah mendapatkan pelayanan pada rumah sakit ini, apakah anda suka menerima pelayanan kesehatan dari rumah sakit ini.
- a. Sangat suka c. Cukup Suka
b. Suka d. Kurang suka e. Tidak suka

Lampiran 5.

**UJI VALIDITAS KUISIONER DENGAN TEKNIK
KOEFSIEN KORELASI PRODUK MOMENT PEARSON
(PEARSON PRODUCT-MOMENT CORELATION COEFICIENT)**

1.1. Physical Support (X1)

<i>Item</i>	<i>Pearson Correlation</i>
X _{1.1}	0,516
X _{1.2}	0,858
X _{1.3}	0,613
X _{1.4}	0,813
X _{1.5}	0,555
X _{1.6}	0,831
X _{1.7}	0,806
X _{1.8}	0,770
X _{1.9}	0,813
X _{1.10}	0,810
X _{1.11}	0,839
X _{1.12}	0,809
X _{1.13}	0,815
X _{1.14}	0,757
X _{1.15}	0,792
X _{1.16}	0,860
X _{1.17}	0,805
X _{1.18}	0,779
X _{1.19}	0,734
X _{1.20}	0,598
X _{1.21}	0,734
X _{1.22}	0,792

5.2. Contact Personnel (X_2)

<i>Item</i>	<i>Pearson Correlation</i>
X _{2.1}	0,501
X _{2.2}	0,854
X _{2.3}	0,578
X _{2.4}	0,818
X _{2.5}	0,544
X _{2.6}	0,831
X _{2.7}	0,818
X _{2.8}	0,544
X _{2.9}	0,843
X _{2.10}	0,800
X _{2.11}	0,764
X _{2.12}	0,810
X _{2.13}	0,827
X _{2.14}	0,806
X _{2.15}	0,817
X _{2.16}	0,825
X _{2.17}	0,824
X _{2.18}	0,785
X _{2.19}	0,732
X _{2.20}	0,570
X _{2.21}	0,732
X _{2.22}	0,800
X _{2.23}	0,849
X _{2.24}	0,574
X _{2.25}	0,710
X _{2.26}	0,725

5.3. Citra Rumah Sakit (Y_1)

<i>Item</i>	<i>Pearson Correlation</i>
Y _{1.1}	0,877
Y _{1.2}	0,801
Y _{1.3}	0,851

5.4. Kepercayaan Pelanggan (Y₂)

<i>Item</i>	<i>Pearson Correlation</i>
Y _{2.1}	0,729
Y _{2.2}	0,789
Y _{2.3}	0,886
Y _{2.4}	0,750

Lampiran 6**UJI RELIABILITAS KUESIONER DENGAN *CRONBACH'S ALPHA******6.1. Physical Support (X1)*****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	66.616716	215.603	.478	.960
X1.2	65.767916	206.014	.830	.956
X1.3	65.480555	212.067	.581	.959
X1.4	65.480550	206.885	.802	.956
X1.5	65.767911	213.512	.525	.959
X1.6	65.480552	206.067	.791	.956
X1.7	65.480555	206.879	.786	.956
X1.8	65.480554	208.149	.752	.957
X1.9	65.480551	207.053	.775	.956
X1.10	65.480554	206.690	.785	.956
X1.11	65.767912	205.628	.814	.956
X1.12	65.767915	206.702	.762	.956
X1.13	65.480555	206.786	.782	.956
X1.14	65.480554	206.082	.826	.956
X1.15	65.480555	207.328	.746	.957
X1.16	65.480554	205.618	.845	.955
X1.17	65.480556	205.903	.832	.956
X1.18	65.480552	207.086	.748	.957
X1.19	65.480557	210.309	.687	.957
X1.20	65.480551	212.445	.568	.959
X1.21	65.480553	207.874	.720	.957
X1.22	65.480553	226.608	.050	.964

6.2. Contact Personnel (X1)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.960	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	78.765216	282.835	.469	.960
X2.2	77.916416	271.616	.826	.957
X2.3	77.629055	279.040	.563	.959
X2.4	77.629050	272.434	.805	.957
X2.5	77.916411	280.674	.509	.960
X2.6	77.629052	271.053	.809	.957
X2.7	77.629055	272.948	.771	.957
X2.8	77.629054	274.904	.721	.958
X2.9	77.629051	272.838	.771	.957
X2.10	77.629054	272.484	.779	.957
X2.11	77.916412	271.589	.797	.957
X2.12	77.916415	272.066	.771	.957
X.2.13	77.629055	272.344	.785	.957
X2.14	77.629054	272.340	.801	.957
X2.15	77.629055	272.769	.755	.957
X2.16	77.629054	271.011	.846	.957
X2.17	77.629056	271.105	.842	.957
X2.18	77.629052	272.255	.765	.957
X2.19	77.629057	276.482	.687	.958
X2.20	77.629051	278.996	.566	.959
X2.21	77.629053	273.357	.731	.958
X2.22	77.629053	294.614	.068	.963
X2.23	78.101031	289.221	.236	.962
X2.24	77.629055	279.474	.539	.959
X2.25	77.916412	274.701	.699	.958
X2.26	77.629055	273.821	.728	.958

6.3. Citra Rumah Sakit (Y₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	5.981945	2.724	.707	.649
Y1.2	6.453924	3.078	.561	.804
Y1.3	5.981944	2.849	.656	.705

6.4.Kepercayaan Pelanggan (Y₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.2.1	9.680884	5.624	.526	.786
Y2.2	9.393522	5.152	.603	.750
Y2.3	9.393522	4.673	.775	.661
Y2.4	9.393523	5.399	.545	.778