**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSUD CICALENGKA KABUPATEN BANDUNG**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit

**OLEH :**

**SITTI JUHANA DWIDARTI**

**NPM 128 212 025**

****

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2014**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSUD CICALENGKA KABUPATEN BANDUNG**

**TESIS**

**OLEH :**

**SITTI JUHANA DWIDARTI**

**NPM 128 212 025**

Tesis Ini Telah Memenuhi Persyaratan Karya Tulis Ilmiah Yang Disetujui Oleh Pembimbing Serta Telah Diujikan Dalam Sidang Tugas Akhir Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit

Bandung, 3 November 2014

**Dr.Sutisna,SE.,ME** Pembimbing

**Prof.Dr.H.M.Didi Turmudzi.M.SI** **Dr.H.Yusuf Arifin,SSi.,MM** Direktur Pascasarjana Ketua Program

ii

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**Jl. Sumatera No. 9 Bandung 41106**

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya

Nama : Sitti Juhana Dwidarti

NPM : 128 212 025

Konsentrasi : MANAJEMEN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya, tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (magister), baik di Universitas Pasundan maupun perguruan tinggi lainnya.

2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan dan penulisan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.

3. Dalam Karya Tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Bandung, 28 Oktober 2014

Yang membuat pernyataan,

Sitti Juhana Dwidarti

NPM : 128 212 025

iii

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien rawat inap di RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya di bidang pemasaran. Bagi Rumah Sakit maupun praktisi, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna tentang pentingnya peran kualitas pelayanan dan kepuasan dalam upaya meningkatkan loyalitas.

 Penelitian dilakukan di instalasi rawat inap RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung. Metode penelitiannya menggunakan metode survey dengan pendekatan penelitian deskriptif dan verifikatif. Sedangkan tipe penelitiannya berupa *descriptive survey* dan *explanatory survey.* Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan metode statistika analisis jalur (*path analysis*).

 Hasil pengujian penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien pengaruh signifikan terhadap loyalitas di RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas.

iv

**ABSTRACT**

 This study aims to obtain empirical evidence about the impact of service quality on satisfaction and loyalty implications on inpatients in Cicalengka hospital, Bandung district. The result are expected to contribute to the development of management science, especially in the field of marketing. For hospital and practitioners, the expected results of this study can provide useful information about the importance of service quality and satisfaction in an effort to increase loyalty.

Research was conducted in inpatient Cicalengka hospital, Bandung district. The research method using a survey method with a descriptive research approach and verification. While the type of research in the form of descriptive and explanatory survey. To test the hypothesis of statistical methods of research used path analysis.

The results of testing the research found that service quality significantly influence patient satisfaction and significant influence on patient satisfaction in Cicalengka hospital, Bandung district.

Keywords : service quality, satisfaction and loyalty.

v

**KATA PENGANTAR**

 Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat, taufik dan hidayah Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung”

 Penyusunan Tesis ini dimaksudkan sebagai syarat untuk penelitian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah/Tesis pada Program Magister Manajemen Fakultas Pasca Sarjana Konsentrasi Manajemen Administrasi Rumah Sakit (MMRS) Universitas Pasundan Bandung.

Melalui kata pengantar ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat Dr. Sutisna, SE.,ME selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus telah memberikan arahan, bimbingan dan perhatian kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penelitian dalam rangka penyusunan Tesis ini tepat pada waktunya. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada para Dosen, Civitas Akademika Universitas Pasundan dan semua pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari, bahwa naskah usulan penelitian ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya koreksi dan saran masukan yang konstruktif sangat penulis harapkan. Penulis juga berharap, usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi RSUD Cicalengka, sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Cicalengka sehingga kepuasan dan loyalitas pelanggan tercapai.

vi

Bandung, 28 Oktober 2014

Penulis,

Sitti Juhana Dwidarti

NPM 128 212 025

vii

**DAFTAR ISI**

v

**Halaman**

**JUDUL PENELITIAN………………………………………...………….……..i**

**LEMBAR PENGESAHAN……………………………………………….….....ii**

**SURAT PERNYATAAN…………..………………………………………..….iii**

**ABSTRAK / ABSTRACT…………………….…………………………….….iv**

**KATA PENGANTAR…………………………………………………...….…..vi**

**DAFTAR ISI………………………………………………………………......viii**

**DAFTAR TABEL………………………………………………...………...…xiii**

**DAFTAR GAMBAR……………………………………………………………**

**DAFTAR LAMPIRAN……………………………………………….………..**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian………………………...………1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah……………………….5

1.2.1 Identifikasi Masalah……………………………..…5

1.2.2 Rumusan Masalah………………………….………5

1.3 Tujuan Penelitian…………………………………………6

1.4 Manfaat Penelitian……………………………………..…6

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

 2.1 Kajian Pustaka…………………………………………….8

 2.1.1 Manajemen………………………………………..8

viii

 2.1.2 Manajemen Pemasaran…………………………..12

 2.1.3 Pemasaran Jasa………………………………..…14

 2.1.4 Teori Tentang Pelayanan………………………...16

 2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan…………….20

 2.1.5 Teori Tentang Kepuasan Pelanggan……………..24

 2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan……...…24

 2.1.5.2 Cara Mengukur Kepuasan……………….26

 2.1.6 Teori Tentang Loyalitas Pelanggan…………..…27

 2.1.6.1 Pengertian dan Proses Loyalitas…………27

 2.1.6.2 Mengukur Loyalitas…………………..…34

2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan………………………………………..36

2.1.8 Penelitian Terdahulu…………………………….37

 2.2 Kerangka Pemikiran……………………………………..40

 2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan

 Kepuasan………………………………………...41

 2.2.2 Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas…………43

 2.3 Hipotesis Penelitian…………………………………...…45

**BAB III METODE PENELITIAN**

 3.1 Tipe Penelitian…………………………………………..46

 3.2 Unit Observasi dan Lokasi……………………………....47

 3.3 Variabel Penelitian………………………………………47

 3.3.1 Definisi Variabel………………………………...47

 3.3.2 Operasionalisasi Variabel dan Pengukurannya….47

 3.4 Populasi dan Sampel…………………………………….52

 3.5 Teknik Pengumpulan Data………………………………54

 3.5.1 Prosedur Pengumpulan Data…………………….54

 3.5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas………………..57

ix

 3.5.2.1 Uji Validitas…………………………..…57

 3.5.2.2 Uji Reliabilitas………………………..…58

 3.6 Analisis Data dan Rancangan Pengujian Hipotesis……..59

 3.6.1 Analisis Data…………………………………….59

 3.6.2 Rancangan Pengujian Hipotesis………………....63

 3.6.3 Jadwal Penelitian………………………………...64

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

 4.1 Hasil Penelitian………………………………………….66

 4.1.1 Gambaran Umum RSUD Cicalengka Kabupaten

 Bandung…………………………………………66

 4.1.1.1 Visi dan Misi RSUD Cicalengka……..…67

 4.1.1.2 Kondisi RSUD Cicalengka……………...69

 4.1.1.3 Sumber Daya Manusia…………………..72

 4.1.1.4 Kefarmasian……………………………..74

 4.1.1.5 Gedung dan Peralatan…………………...74

 4.1.1.6 Pengelolaan Klinik………………………74

 4.1.1.7 Akreditasi………………………………..75

 4.1.1.8 Pembiayaan…………………………...…75

 4.1.2 Gambaran Karakteristik Responden…………….76

 4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan

 usia………………………………………76

 4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis

 Kelamin…………………….....................77

 4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan

 Pendidikan…………………………….…78

x

 4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan

 Pekerjaan………………………………...79

 4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan

 Sumber Pembiayaan……………………..79

4.1.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan

 Ruang Perawatan………………………...80

 4.1.3 Analisis Deskriptif……………………………....81

 4.1.3.1 Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUD

 Cicalengka Kab. Bandung……………….82

 4.1.3.2 Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD

 Cicalengka Kab. Bandung ……………..118

 4.1.3.3 Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD

 Cicalengka Kab. Bandung……………...126

 4.1.4 Analisis Verifikatif……………………………..132

 4.1.4.1Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

 Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD

 Cicalengka Kab. Bandung……………...132

 4.1.4.2 Pengaruh Bukti Langsung (*Tangible*)

 Terhadap Kepuasan pasien……………..139

 4.1.4.3 Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Terhadap

 Kepuasan Pasien………………………..140

 4.1.4.4 Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*)

 Terhadap Kepuasan Pasien…………….142

 4.1.4.5 Pengaruh Jaminan (*assurance*) Terhadap

 Kepuasan Pasien………………………..143

 4.1.4.6 Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap

 Kepuasan Pasien………………………..144

xi

 4.1.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

 Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD

 Cicalengka Kab. Bandung……………...145

 4.1.4.8 Pengaruh Kepuasan Terhadap loyalitas

 Pasien Rawat Inap di RSUD Cicalengka

 Kab. Bandung…………………………..146

 4.2 Pembahasan…………………………………………….149

 **BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

 5.1 Simpulan……………………………………………………….155

 5.2 Rekomendasi…………………………………………………...156

DAFTAR PUSTAKA………………………………………………………….159

LAMPIRAN…………………………………………………………………..xiii

xii

 **DAFTAR TABEL**

 **Halaman**

NOMOR 2.1 Penelitian Terdahulu.……………………………………………37

NOMOR 3.1 Operasionalisasi Variabel ……..……………………..………….49

NOMOR 3.2 Skala Nilai Alternatif Jawaban Kuesioner………...…………….56

NOMOR 3.3 Jadwal Penelitian ………….……................................................65

NOMOR 4.1 Sumber Daya Manusia RSUD Cicalengka………………..72

NOMOR 4.2 Usia………………76

NOMOR 4.3 Jenis Kelamin…………77

NOMOR 4.4 Status……..78

NOMOR 4.5 Pekerjaan………79

NOMOR 4.6 Sumber Pembiayaan……….80

NOMOR 4.7 Ruang Perawatan……………80

NOMOR 4.8 Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata Variabel Penelitian……82

NOMOR 4.9 Peralatan Kedokteran Canggih……….83

NOMOR 4.10 Peralatan Kedokteran Cukup Lengkap….84

NOMOR 4.11 Gedung, peralatan dan perlengkapan bersih, rapi, nyaman dan

 Siap untuk dipakai…………………85

NOMOR 4.12 Penampilan Pegawai Bersih dan Rapi……………86

NOMOR 4.13 Berada di Lokasi yang Strategis…………87

NOMOR 4.14 Penilaian Pasien Terhadap Bukti Langsung (*Tangible*)

NOMOR 4.15 Prosedur Pelayanan Cepat dan tidak Berbelit-belit………..89

NOMOR 4.16 Penanganan pasien cepat dan tepat………….90

NOMOR 4.17 Pelayanan yang adil tanpa memandang status social dan ekonomi…………………………..91

NOMOR 4.18 Tepat waktu dalam melayani pasien………….92

NOMOR 4.19 Penanganan administrasi dokumen dengan akurat…..93

NOMOR 4.20 Penilaian paisen terhadap kehandalan………94

NOMOR 4.21 Dokter/perawat cepat tanggap menangani keluhan pasien..95

NOMOR 4.22 Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien

dengan rinci………………96

NOMOR 4.23 Pegawai bersikap simpatik, ramah dan sopan……97

NOMOR 4.24 Perawat cekatan memberikan pertolongan pertama

kepada pasien……..98

NOMOR 4.25 Perawat cekatan memasang pera;atan yang dibutuhkan

pasien……………..99

NOMOR 4.26 Penilaian pasien terhadap daya tanggap (*Responsiveness*)..100

NOMOR 4.27 Tersedia dokter spesialis…..101

NOMOR 4.28 Dokter mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat……..102

NOMOR 4.29 Dokter memberikan penjelasan yang rinci atas tindakan yang akan

dilakukan terhadap pasien……………..103

NOMOR 4.30 Dokter memberikan terapi/pengobatan terhadap penyakit pasien

dengan tepat………..104

NOMOR 4.31 menjaga kerahasiaan pasien selama berada di ruang rawat inap...105

NOMOR 4.32 Penialaian pasien terhadap jaminan (*Assurance*)…….106

NOMOR 4.33 Dokter berusaha menenagkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita………107

NOMOR 4.34 Pasien mudah berkomunikasi dengan pegawai…………108

NOMOR 4.35 Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang

 berharga pasien dan keluarga…….109

NOMOR 4.36 Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien selalu terpenuhi.110

NOMOR 4.37 Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya

 cepat sembuh dan mendoakan mereka……….111

NOMOR 4.38 Penilaian pasien terhadap perhatian (*Emphaty*)……112

NOMOR 4.39 Deskripsi variabel kualitas pelayanan…………..114

NOMOR 4.40 Nilai rata-rata kualitas pelayanan per sub variabel….118

NOMOR 4.41 Puas dengan kecepatan, ketepatan serta kehandalan

 dalam pelayanan yang diberikan…….119

NOMOR 4.42 Puas apabila dokter/perawat memberikan informasi yang jelas

 serta cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anda..120

NOMOR 4.43 Pelayanan yang sopan dan ramah, akurasi data serta jaminan

 keamanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan anda..121

NOMOR 4.44 Puas dengan kerapihan, kenyamanan dan kebersihan ruangan

 serta kemoderenan peralatan yang ada…123

NOMOR 4.45 Puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan…..123

NOMOR 4.46 Tabulasi data hasil perhitungan jawaban kuesioner mengenai

 kepuasan pasien……..124

NOMOR 4.47 Pasien tidak ingan berpindah ke rumah sakit lain….127

NOMOR 4.48 Mantan pasien selalu merekomendasikan RSUD Cicalengka

 ke orang lain…….128

NOMOR 4.49 Pasien yakin RSUD Cicalengka adalah rumah sakit yang baik..129

NOMOR 4.50 Memilih RSUD Cicalengka adalah pilihan yang tepat…..129

NOMOR 4.51 Tabulasi data hasil perhitungan jawaban kuesioner mengenai

 Loyaliyas pasien……..130

NOMOR 4.52 Matriks korelasi antara variabel X1, X2, X3, X4, X5 dengan Y..133

NOMOR 4.53 Matriks invers korelasi antara variabel independen……133

NOMOR 4.54 Besarnya koefisien jalur……134

NOMOR 4.55 Koefisien determinasi multiple dan koefisien jalur variabel lain..134

NOMOR 4.56 Pengujian koefisien jalur……..136

NOMOR 4.57 Pengujian hubungan antara sub variabel……..137

NOMOR 4.58 Pengaruh langsung dan tidak langsung dari bukti langsung

 (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien….139

NOMOR 4.59 Pengaruh langsung dan tidak langsung dari keandalan

 (*Reliability*) terhadap kepuasan pasien….139

NOMOR 4.60 Pengaruh langsung dan tidak langsung dari daya tanggap

 (*Responsiveness*) terhadap kepuasan pasien….139

NOMOR 4.61 Pengaruh langsung dan tidak langsung dari jaminan

 (*Assurance*) terhadap kepuasan pasien….139

NOMOR 4.62 Pengaruh langsung dan tidak langsung dari empati

 (*Empathy*) terhadap kepuasan pasien….139

NOMOR 4.63 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap

 di RSUD Cicalengka Kab. Bandung…..145

NOMOR 4.64 Koefisien korelasi……146

NOMOR 4.65 Pengujian hipotesis Y terhadap Z……………………………148

**DAFTAR GAMBAR**

 **Halaman**

NOMOR 1.1 Paradigma Penelitian…………..…………………..…………….44

NOMOR 3.1 Model Pengaruh Variabel Penelitian…………………...……….60

NOMOR 3.2 Sub Struktur 1………………………..………………………….62

NOMOR 3.3 Sub Struktur 2………………………….……………………….63

NOMOR 4.1 Struktur hubungan X1,  X2,  X3,  X4,  X5 dengan Y……………..138

NOMOR 4.2 Struktur hubungan antara kepuasan pasien dan

loyalitas pasien………………………………………………....148

**LAMPIRAN**

KUESIONER PENELITIAN

KARAKTERISTIK RESPONDEN

TABULASI DATA

HASIL DESKRIPTIF

HASIL SPSS

xix

xix

**KUESIONER PENELITIAN**

xi

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSUD CICALENGKA KABUPATEN BANDUNG

*Bapak / Ibu yang terhormat,*

Demi peningkatan kualitas pelayanan RSUD Cicalengka Kab. Bandung, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi di bawah ini. Semua keterangan dan jawaban yang diperoleh semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Oleh sebab itu jawaban Bpak/Ibu/Sdr berikan besar sekali artinya bagi kelancaran penelitian ini.

1. PETUNJUK PENGISIAN

a. Pertanyaan pada Bagian 1 menyediakan jawaban dengan kode SS, S, N, TS, STS. Setiap responden hanya diberi kesempatan memilih 1 (satu) jawaban. Adapun makna angka adalah :

Sangat Setuju = SS (5)

Setuju = S (4)

Netral = N (3)

Tidak Setuju = TS (2)

Sangat Tidak Setuju = STS (1)

b. Mohon berikan tanda (X) pada jawaban yang Anda pilih.

2. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Pekerjaan : □ Tidak bekerja □ Wiraswasta

 □ Petani □ IRT

 □ PNS/TNI/POLRI

Pendidikan terakhir : □ Tidak sekolah □ SD

 □ SLTP □ SLTA

 □ Diploma □ Sarjana

Sumber pembiayaan : □ Mandiri □ BPJS

Dirawat di : □ VIP A □ VIP B □ Kls 1 □ Kls 2 □ Kls 3

Masuk rumah sakit tanggal :

3. DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

Persepsi Anda tentang kualitas pelayanan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pertanyaan |  |  | Penilaian |  |  |
| **I** | **BUKTI FISIK (*TANGIBLES*)** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |
| 1 | Peralatan kedokteran canggih |  |  |  |  |  |
| 2 | Peralatan kedokteran cukup lengkap  |  |  |  |  |  |
| 3 | Gedung, peralatan dan perlengkapan bersih, rapi, nyaman dan siap untuk dipakai |  |  |  |  |  |
| 4 | Penampilan pegawai bersih dan rapi |  |  |  |  |  |
| 5 | Berada di lokasi yang strategis  |  |  |  |  |  |
| **II** | **KEHANDALAN (*RELIABILITY*)** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |
| 6 | Prosedur pelayanan cepat dan tidak berbelit-belit  |  |  |  |  |  |
| 7 | Penanganan pasien cepat dan tepat |  |  |  |  |  |
| 8 | Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial dan ekonomi |  |  |  |  |  |
| 9 | Tepat waktu dalam melayani pasien |  |  |  |  |  |
| 10 | Penanganan administrasi dokumen dengan akurat |  |  |  |  |  |
| **III** | **DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |
| 11 | Dokter /perawat cepat tanggap menangani keluhan pasien  |  |  |  |  |  |
| 12 | Dokter memberi penjelasan tentang penyakit pasien dengan rinci |  |  |  |  |  |
| 13 | Pegawai bersikap simpatik,ramah dan sopan |  |  |  |  |  |
| 14 | Perawat cekatan memberikan pertolongan pertama kepada pasien  |  |  |  |  |  |
| 15 | Perawat cekatan memasang peralatan yang dibutuhkan pasien  |  |  |  |  |  |
| **IV** | **JAMINAN KEPASTIAN (*ASSURANCE*)** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |
| 16 | Tersedia dokter spesialis |  |  |  |  |  |
| 17 | Dokter mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat |  |  |  |  |  |
| 18 | Dokter memberikan penjelasan yang rinci atas tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien?  |  |  |  |  |  |
| 19 | Dokter memberikan terapi (pengobatan) terhadap penyakit pasien dengan tepat |  |  |  |  |  |
| 20 | Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap |  |  |  |  |  |
| **V** | **PERHATIAN (*EMPHATY*)** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |
| 21 | Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita  |  |  |  |  |  |
| 22 | Pasien mudah berkomunikasi dengan pegawai  |  |  |  |  |  |
| 23 | Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya |  |  |  |  |  |
| 24 | Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien selalu terpenuhi |  |  |  |  |  |
| 25 | Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka  |  |  |  |  |  |
| **VI** | **KEPUASAN PASIEN** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |
| 26 | Anda puas dengan kecepatan, ketepatan serta kehandalan dalam pelayanan yang diberikan |  |  |  |  |  |
| 27 | Anda puas apabila dokter/ perawat memberikan informasi yang jelas serta cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anda |  |  |  |  |  |
| 28 | Pelayanan yang sopan dan ramah, akurasi data serta jaminan keamanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan anda |  |  |  |  |  |
| 29 | Anda puas dengan kerapian, kenyamanan dan kebersihan ruangan serta kemoderenan peralatan yang ada |  |  |  |  |  |
| 30 | Anda merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan |  |  |  |  |  |
| **VII** | **LOYALITAS** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** |
| 31 | Pasien tidak ingin berpindah ke rumah sakit lain |  |  |  |  |  |
| 32 | Mantan pasien selalu merekomendasikan RSUD Cicalengka ke orang lain. |  |  |  |  |  |
| 33 | Pasien yakin RSUD Cicalengka adalah Rumah Sakit yang baik |  |  |  |  |  |
| 34 | Memilih RSUD Cicalengka adalah pilihan yang tepat |  |  |  |  |  |

4. PERTANYAAN RINGKAS

1. Alasan anda datang ke RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

2. Usulan tentang perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh RSUD Cicalengka :

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

“Terima kasih atas partisipasi dan perhatian Anda dalam pengisian kuesioner ini.

Semoga sukses dalam segala aktivitas”

**LAMPIRAN**