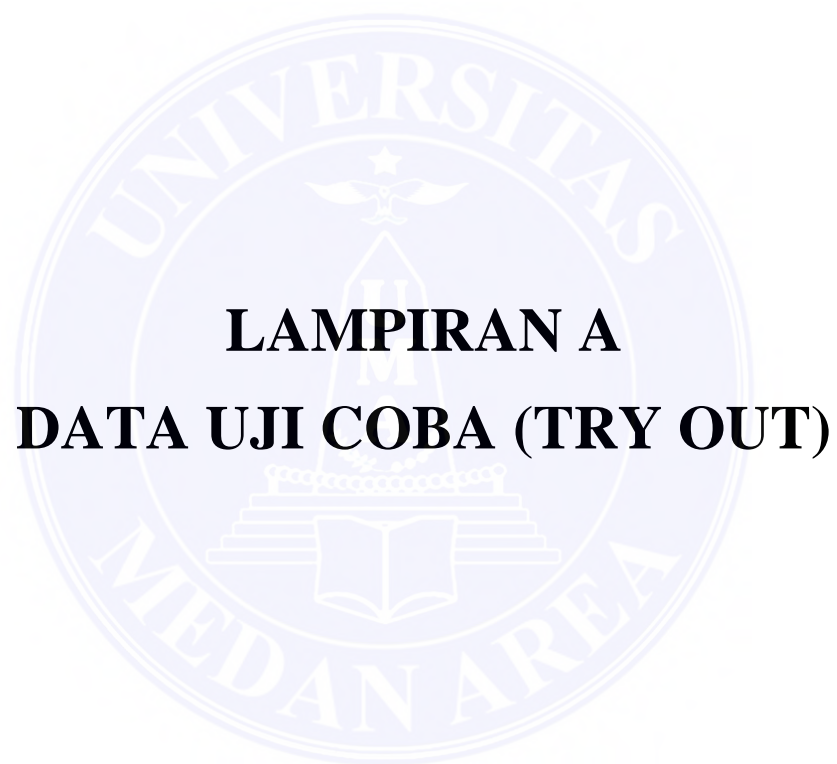


DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, YT. 2002. *Rumah Sakit dan konsumen*. Jakarta : PPFKM UI.
- Azwar, A. 2006. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Percetakan Binarupa Aksara.
- Barnes, James G(2003), *Secret of Customer Relantionship Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- BPJS Kesehatan. 2013. *Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*. E-book. Diakses 15 Oktober 2015
- Budiastuti .(2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RS Bhakti Yuda Depok*. Tesis. FKM UI Depok.
- Gillies, A.G,1999, *Nursing Management:A System Approach*, Edisi 3, Philadelphia : WB Company Saunders
- Gillies. D.A. (1989). *Nursing Management*. 2nd ed. W.B Saunders. New York.
- Gaffar, L.O. 1999. *Pengantar Keperawatan Profesional*, Jakarta, EGC.
- Irawan, Handi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan keempat, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Indarjati.(2001). *Hubungan Komunikasi Perawat dan Tingkat Kepuasan Pasien yang dilakukan Pembedahan di RSUD Kota Tangerang*. Tesis. F.Psikologi UI Depok.
- Kodi, Yulianingsih. 2015. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Buku Mahasiswa Kesehatan.
- Kodim, Yulianingsih. 2015. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : CV. Trans Info Media
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Menagement, New Jersey*: Prentice Hall.
- Kuncoro,T.2000. *Manajemen Mutu Menyeluruh (Total Quality Management)*.Yogyakarta: Modul, MMPK-UGM
- Lopez, M. 1994. *Manajemnt Kualitas Dalam Penerapan ISO 2000*: Jakarta : PT Gramedia.
- Lupiodo, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta : Salemba Medika

- Nursalam, M. Nurs. 2002. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kerja RSU*. Jakarta : Katiga Bina.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif cetakan dan R&D ke-17*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Supranto.2001. *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra.2005. *Service, Quality, and Statisfaction*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tribowo soedjas dan Bayu Andi Aritejo. 2006. *Merebut dan Mempertahankan Pelanggan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Parasuraman, A.,Valarie A. Zeithaml and Arvind Malhotra, 2005. "E-S-QUAL:A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *Journal of Service Research*,
- _____, 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" dalam *Journal of Retailing* Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.
- Wijaya. 1994. *Mutu dan Biaya Perawatan*. Seri Dunia Kedokteran, No 95.
- Wilhamda. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan*. Skripsi (tidak di tampilkan). Medan. Program Dtuudi Diploma III Keperawatan Haji Medan.



Nomor	AITEM SKALA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT																																																								
Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45												
1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1							
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2							
3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2					
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
7	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1			
8	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2					
9	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2					
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2					
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2				
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
17	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2				
18	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1			
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
21	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
23	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2			
24	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
25	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
28	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
32	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2

33	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1										
34	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2								
35	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
36	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
37	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2							
38	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2							
39	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2						
40	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2							
42	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2						
43	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1					
44	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2						
45	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2					
46	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2					
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
48	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2					
49	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
50	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
53	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
55	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
56	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1					
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
58	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
59	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2		
60	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1

1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	134			
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	178
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	172	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	167	
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	152	
2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	145	
2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	152		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	177	
2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	146		
2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	145			
2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	138			
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	147			
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	154		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	164		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	180		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	167		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	176		
1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	170		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	177	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	179	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	177	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	179	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	178	
1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	136		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	171	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	175	
2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	137		
1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	144	



LAMPIRAN B
DATA PENELITIAN

Nomor	AITEM SKALA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT																																																
Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43						
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2				
2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2			
3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2			
4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2		
5	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2			
6	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2		
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
8	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2		
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2		
12	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
13	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2		
14	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
17	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
20	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
23	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	
24	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	
25	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2		
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	
27	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	
29	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
32	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1		
33	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
35	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	
36	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
37	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	

44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	Total	
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	154
2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	139	
1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	135	
2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	147	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	153
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	151
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	158
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	141
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	154
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	161
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	145	
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	147
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	143
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	158
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	142
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	161
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	139
2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	155
2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	148
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	148
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	151
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	144
1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	134
2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	133
1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	144
1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	145
1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	137
1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	129
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	143
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	154
2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	134
1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	126
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	147
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	161
2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	130	
2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	137
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	131

Nomor	AITEM SKALA KEPUASAN PASIEN																																																					
Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44										
1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2							
3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2					
4	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2					
5	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2					
6	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2					
7	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2				
8	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
9	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
10	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2				
11	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2			
12	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2			
13	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
14	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2			
15	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2		
16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
17	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2		
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
19	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2			
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2			
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
23	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2		
24	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2		
25	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1		
27	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	
28	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2		
29	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
30	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
31	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2		
32	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2		
33	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2		
34	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
35	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
36	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1



RELIABILITY

Notes

	Output Created	19-Jun-2016 10:43:11
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES /SCALE('KUALITAS PELAYANAN PERAWAT') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.000

[DataSet0]

Scale: KUALITAS PELAYANAN PERAWAT**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	161.75	265.208	.280	.963
VAR00002	162.05	258.184	.531	.962
VAR00003	162.17	261.768	.271	.963
VAR00004	161.80	263.654	.329	.962
VAR00005	161.83	264.853	.148	.963
VAR00006	161.80	262.976	.412	.962

VAR00007	161.93	258.063	.631	.962
VAR00008	161.90	260.464	.478	.962
VAR00009	161.80	263.722	.320	.962
VAR00010	162.18	259.440	.415	.962
VAR00011	161.78	264.003	.329	.962
VAR00012	161.82	263.644	.296	.963
VAR00013	162.10	256.837	.599	.962
VAR00014	162.08	265.739	.028	.964
VAR00015	161.93	259.555	.514	.962
VAR00016	162.18	260.932	.322	.963
VAR00017	162.05	259.269	.458	.962
VAR00018	161.95	264.286	.144	.963
VAR00019	161.85	263.113	.303	.963
VAR00020	161.97	256.304	.726	.962
VAR00021	161.98	256.254	.712	.962
VAR00022	161.92	259.806	.512	.962
VAR00023	161.98	260.084	.435	.962
VAR00024	161.87	262.219	.366	.962
VAR00025	161.95	261.065	.385	.962
VAR00026	161.82	262.864	.383	.962
VAR00027	161.87	260.016	.567	.962
VAR00028	161.97	259.084	.520	.962
VAR00029	161.97	260.304	.430	.962

VAR00030	161.78	264.037	.324	.962
VAR00031	162.03	258.372	.526	.962
VAR00032	161.93	261.250	.383	.962
VAR00033	161.80	262.841	.429	.962
VAR00034	162.02	258.966	.494	.962
VAR00035	161.82	262.051	.474	.962
VAR00036	161.90	262.363	.320	.963
VAR00037	161.83	263.056	.332	.962
VAR00038	161.97	260.067	.447	.962
VAR00039	162.03	259.795	.429	.962
VAR00040	161.80	263.586	.337	.962
VAR00041	162.15	259.553	.412	.962
VAR00042	161.82	262.288	.447	.962
VAR00043	161.92	259.535	.534	.962
VAR00044	161.85	262.096	.401	.962
VAR00045	161.90	258.431	.648	.962
VAR00046	161.95	267.031	-.059	.964
VAR00047	161.80	263.756	.316	.963
VAR00048	161.88	259.630	.572	.962
VAR00049	161.92	261.501	.376	.962
VAR00050	161.98	255.068	.799	.961
VAR00051	162.00	255.220	.771	.961
VAR00052	161.97	260.372	.425	.962

VAR00053	161.83	261.362	.506	.962
VAR00054	161.83	261.463	.495	.962
VAR00055	161.88	260.817	.469	.962
VAR00056	161.88	259.054	.623	.962
VAR00057	161.98	257.983	.587	.962
VAR00058	161.87	260.355	.536	.962
VAR00059	161.90	259.346	.571	.962
VAR00060	161.80	263.315	.370	.962
VAR00061	161.83	262.650	.373	.962
VAR00062	161.78	264.308	.286	.963
VAR00063	161.85	261.214	.486	.962
VAR00064	161.92	259.196	.561	.962
VAR00065	161.90	261.108	.424	.962
VAR00066	161.98	259.678	.464	.962
VAR00067	161.90	258.566	.637	.962
VAR00068	161.82	263.271	.338	.962
VAR00069	161.92	257.027	.664	.962
VAR00070	161.92	257.942	.663	.962
VAR00071	161.80	263.349	.366	.962
VAR00072	161.78	263.766	.363	.962
VAR00073	161.88	260.613	.487	.962
VAR00074	162.02	260.186	.410	.962
VAR00075	161.92	259.840	.510	.962

VAR00076	161.95	257.404	.662	.962
VAR00077	161.95	257.167	.680	.962
VAR00078	162.03	256.982	.621	.962
VAR00079	161.97	258.270	.580	.962
VAR00080	161.97	261.016	.344	.963
VAR00081	161.87	259.236	.639	.962
VAR00082	161.88	259.834	.555	.962
VAR00083	161.93	257.182	.700	.962
VAR00084	161.88	259.427	.590	.962
VAR00085	161.92	257.196	.723	.962
VAR00086	161.87	261.338	.446	.962
VAR00087	161.88	260.918	.460	.962
VAR00088	161.90	260.566	.469	.962
VAR00089	161.90	258.736	.622	.962
VAR00090	161.87	259.948	.573	.962

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
163.73	266.402	16.322	90

RELIABILITY**Notes**

	Output Created	19-Jun-2016 12:23:38
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= /SCALE('KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:00.031

Notes

	Output Created	19-Jun-2016 12:23:38
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	60
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
	Syntax	RELIABILITY /VARIABLES= /SCALE('KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	0:00:00.031
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet0]

Scale: KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

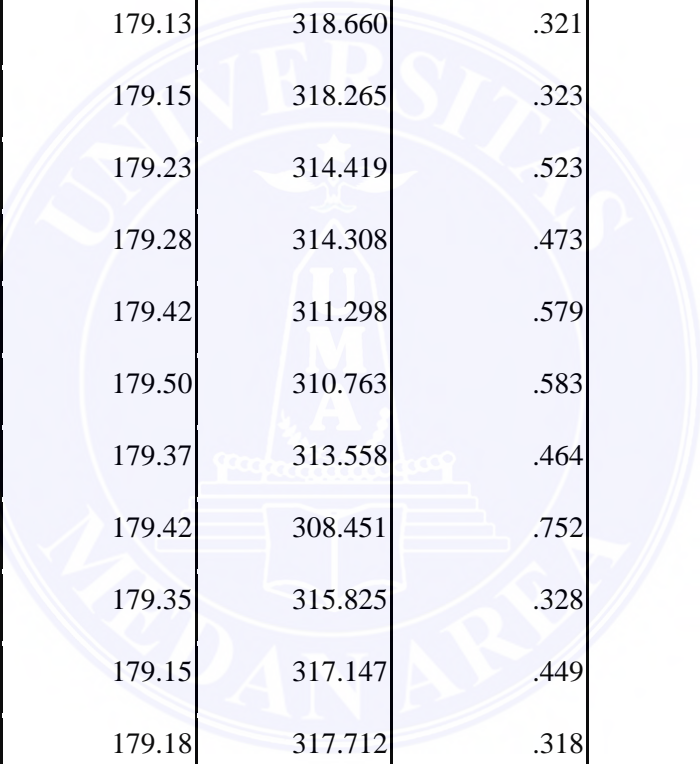
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	102

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	179.43	312.521	.499	.958
VAR00002	179.33	313.107	.513	.958
VAR00003	179.18	321.068	.007	.959
VAR00004	179.62	315.834	.288	.958
VAR00005	179.60	314.549	.360	.958
VAR00006	179.33	317.650	.218	.959

VAR00007	179.33	314.667	.411	.958
VAR00008	179.58	312.417	.480	.958
VAR00009	179.27	314.606	.468	.958
VAR00010	179.22	315.732	.442	.958
VAR00011	179.27	318.911	.156	.959
VAR00012	179.20	315.959	.449	.958
VAR00013	179.62	311.529	.532	.958
VAR00014	179.58	314.145	.382	.958
VAR00015	179.32	316.220	.318	.958
VAR00016	179.45	310.489	.613	.958
VAR00017	179.35	311.079	.633	.958
VAR00018	179.33	315.277	.372	.958
VAR00019	179.37	312.779	.513	.958
VAR00020	179.30	314.383	.453	.958
VAR00021	179.43	312.962	.472	.958
VAR00022	179.23	311.640	.744	.957
VAR00023	179.35	314.333	.424	.958
VAR00024	179.17	322.073	-.092	.959
VAR00025	179.20	314.231	.601	.958
VAR00026	179.40	318.719	.137	.959
VAR00027	179.45	315.065	.344	.958
VAR00028	179.33	318.328	.174	.959
VAR00029	179.53	313.948	.395	.958

VAR00030	179.20	316.332	.416	.958
VAR00031	179.33	317.209	.246	.959
VAR00032	179.65	316.469	.254	.959
VAR00033	179.28	315.495	.389	.958
VAR00034	179.50	314.085	.391	.958
VAR00035	179.20	316.976	.360	.958
VAR00036	179.42	313.739	.431	.958
VAR00037	179.17	315.294	.592	.958
VAR00038	179.18	316.017	.476	.958
VAR00039	179.22	315.664	.447	.958
VAR00040	179.43	313.267	.454	.958
VAR00041	179.23	318.182	.227	.958
VAR00042	179.55	313.506	.419	.958
VAR00043	179.37	312.779	.513	.958
VAR00044	179.32	312.356	.577	.958
VAR00045	179.42	314.993	.356	.958
VAR00046	179.13	316.795	.561	.958
VAR00047	179.42	308.451	.752	.957
VAR00048	179.15	315.892	.590	.958
VAR00049	179.15	316.875	.479	.958
VAR00050	179.40	314.312	.403	.958
VAR00051	179.18	315.542	.521	.958
VAR00052	179.42	315.196	.344	.958



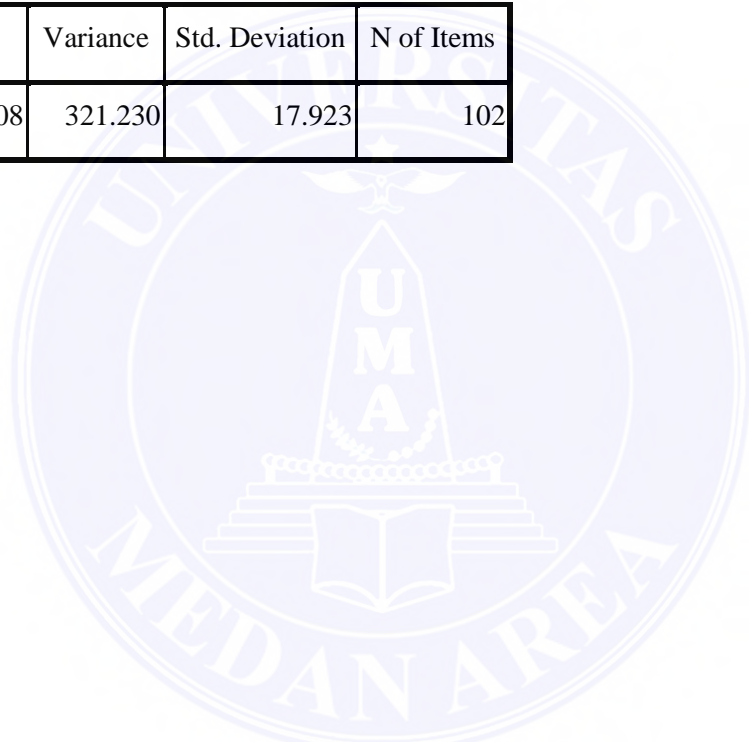
VAR00053	179.28	314.308	.473	.958
VAR00054	179.18	314.423	.626	.958
VAR00055	179.25	314.157	.520	.958
VAR00056	179.33	311.785	.600	.958
VAR00057	179.17	316.718	.447	.958
VAR00058	179.18	316.017	.476	.958
VAR00059	179.13	318.660	.321	.958
VAR00060	179.15	318.265	.323	.958
VAR00061	179.23	314.419	.523	.958
VAR00062	179.28	314.308	.473	.958
VAR00063	179.42	311.298	.579	.958
VAR00064	179.50	310.763	.583	.958
VAR00065	179.37	313.558	.464	.958
VAR00066	179.42	308.451	.752	.957
VAR00067	179.35	315.825	.328	.958
VAR00068	179.15	317.147	.449	.958
VAR00069	179.18	317.712	.318	.958
VAR00070	179.27	311.962	.661	.958
VAR00071	179.35	315.621	.341	.958
VAR00072	179.28	316.342	.329	.958
VAR00073	179.20	315.688	.473	.958
VAR00074	179.25	311.818	.699	.957
VAR00075	179.15	316.469	.525	.958

VAR00076	179.23	318.928	.169	.959
VAR00077	179.12	319.800	.216	.958
VAR00078	179.10	319.210	.434	.958
VAR00079	179.22	318.783	.190	.959
VAR00080	179.17	318.209	.296	.958
VAR00081	179.30	315.773	.358	.958
VAR00082	179.47	317.202	.217	.959
VAR00083	179.43	319.741	.073	.959
VAR00084	179.28	312.478	.602	.958
VAR00085	179.35	312.875	.517	.958
VAR00086	179.35	314.333	.424	.958
VAR00087	179.35	314.333	.424	.958
VAR00088	179.22	313.969	.588	.958
VAR00089	179.30	315.366	.386	.958
VAR00090	179.37	311.016	.624	.958
VAR00091	179.45	313.438	.439	.958
VAR00092	179.23	312.623	.666	.958
VAR00093	179.25	313.208	.592	.958
VAR00094	179.17	317.362	.382	.958
VAR00095	179.20	315.688	.473	.958
VAR00096	179.25	311.818	.699	.957
VAR00097	179.18	316.966	.387	.958
VAR00098	179.18	315.339	.540	.958

VAR00099	179.40	317.159	.230	.959
VAR00100	179.30	316.112	.335	.958
VAR00101	179.20	315.688	.473	.958
VAR00102	179.17	316.616	.457	.958

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
181.08	321.230	17.923	102





LAMPIRAN D
UJI NOMALITAS

UJI NORMALITAS

```

NPAR TESTS
/K-S(NORMAL)=X Y
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.
    
```

NPar Tests

Notes	
	Output Created 21-Jun-2016 01:45:39
Input	Comments Active Dataset DataSet0 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 114
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Cases Used Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test. Syntax NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=X Y /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time 0:00:00.000 Elapsed Time 0:00:00.017 Number of Cases Allowed ^a 157286

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KUALITAS PELAYANAN PERAWAT	114	147.12	9.775	118	163
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP	114	154.25	12.694	121	194

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS PELAYANAN PERAWAT	KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
Normal Parameters ^{a,b}	N	114	114
	Mean	147.12	154.25
	Std. Deviation	9.775	12.694
Most Extreme Differences	Absolute	.103	.093
	Positive	.052	.079
	Negative	-.103	-.093
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.103	.997
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.175	.273

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



UJI LINIERITAS

```
* Curve Estimation.
TSET NEWVAR=NONE.
CURVEFIT
/VARIABLES=Y WITH X
/CONSTANT
/MODEL=LINEAR
/PRINT ANOVA
/PLOT FIT.
```

Curve Fit

Notes

	Output Created	21-Jun-2016 01:50:42
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	114
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Cases with a missing value in any variable are not used in the analysis.
	Syntax	CURVEFIT /VARIABLES=Y WITH X /CONSTANT /MODEL=LINEAR /PRINT ANOVA /PLOT FIT.
Resources	Processor Time	0:00:00.828
	Elapsed Time	0:00:01.109
Use	From	First observation

	To	Last observation
Predict	From	First Observation following the use period
	To	Last observation
Time Series Settings (TSET)	Amount of Output	PRINT = DEFAULT
	Saving New Variables	NEWVAR = NONE
	Maximum Number of Lags in Autocorrelation or Partial Autocorrelation Plots	MXAUTO = 16
	Maximum Number of Lags Per Cross-Correlation Plots	MXCROSS = 7
	Maximum Number of New Variables Generated Per Procedure	MXNEWVAR = 60
	Maximum Number of New Cases Per Procedure	MPREDICT = 1000
	Treatment of User-Missing Values	MISSING = EXCLUDE
	Confidence Interval Percentage Value	CIN = 95
	Tolerance for Entering Variables in Regression Equations	TOLER = ,0001
	Maximum Iterative Parameter Change	CNVERGE = ,001
	Method of Calculating Std. Errors for Autocorrelations	ACFSE = IND
	Length of Seasonal Period	Unspecified
	Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified
	Equations Include	CONSTANT

[DataSet0]

Model Description

	Model Name	MOD_1
Dependent Variable	1	KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
Equation	1	Linear
	Independent Variable	KUALITAS PELAYANAN PERAWAT
	Constant	Included
	Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	114
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

		Variables	
		Dependent	Independent
		KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP	KUALITAS PELAYANAN PERAWAT
Number of Missing Values	Number of Positive Values	114	114
	Number of Zeros	0	0
	Number of Negative Values	0	0
	User-Missing	0	0
	System-Missing	0	0

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Linear

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.789	.623	.620	7.829

The independent variable is KUALITAS PELAYANAN PERAWAT.

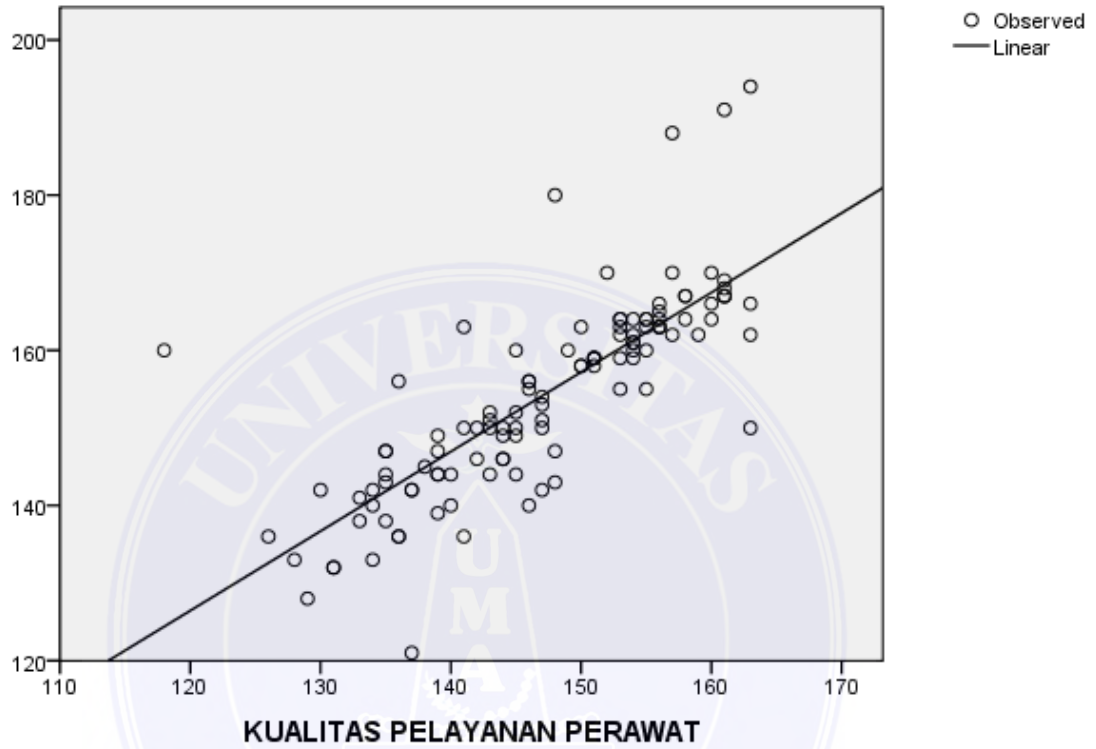
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11343.557	1	11343.557	185.051	.000
Residual	6865.566	112	61.300		
FTotal	18209.123	113			

The independent variable is KUALITAS PELAYANAN PERAWAT.

Coefficients

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
KUALITAS PELAYANAN PERAWAT	1.025	.075	.789	13.603	.000
(Constant)	3.454	11.109		.311	.756

KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP



UJI HIPOTESIS

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

	Output Created	21-Jun-2016 01:53:56
	Comments	
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	114
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=X Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.000

[DataSet0]


Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KUALITAS PELAYANAN PERAWAT	147.12	9.775	114
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP	154.25	12.694	114

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN PERAWAT	KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
KUALITAS PELAYANAN PERAWAT	Pearson Correlation	1	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	114	114
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP	Pearson Correlation	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	114	114

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



LAMPIRAN G
SKALA KUALITAS PELAYANAN
PERAWAT SEBELUM UJI COBA

PENELITIAN SKRIPSI



Oleh :

Desi Suryani

(12.860.0207)

Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

2016

Kepada : Bapak / Ibu saudara / saudari

Dengan hormat,

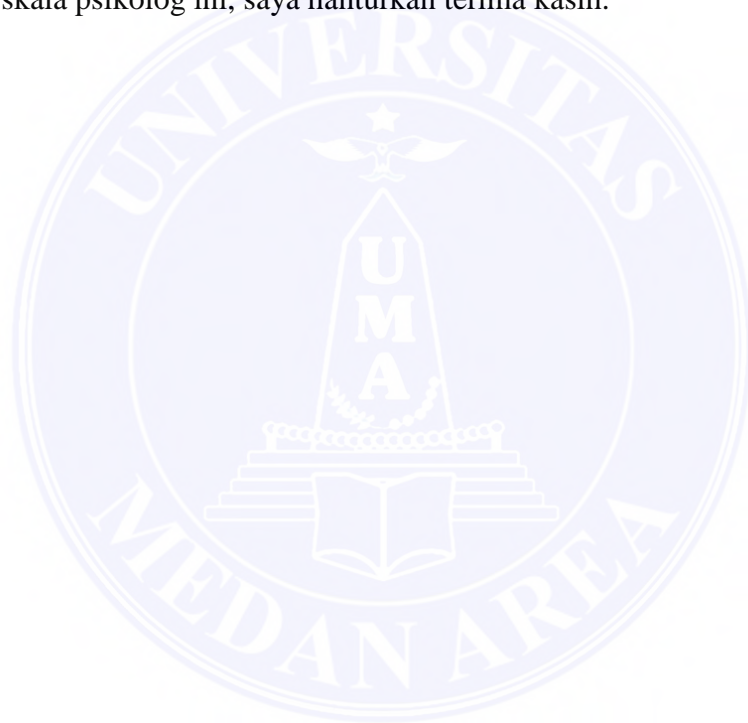
Pengisian skala psikolog ini akan membantu anda mengenal diri anda lebih baik lagi. Sehingga kiranya anda bersedia mengisi skala ini.

Tidak ada jawaban salah dalam pengisian skala ini. Berikan jawaban sesuai dengan perasaan, pikiran dan perilaku anda sendiri tanpa pengaruh dari siapapun.

Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi kegiatan anda saat ini . Atas kerjasama dan bantuan anda dalam mengisi skala psikolog ini, saya hanturkan terima kasih.

Hormat saya,

Desi Suryani



Identitas Diri

Nama / Inisial :

Tempat / Tanggal Lair :

Usia

Petunjuk Pengisian :

- (1) Tulislah identitas terlebih dahulu pada lembar identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas.
- (2) Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum anda mengisi jawaban.
- (3) Pilihlah jawaban yang paling serius dengan kondisi anda. Pilih jawaban yang telah tersedia :
 - Ya
 - Tidak
- (4) Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda pilih. Apabila anda ingin memperbaiki jawaban berilah tanda (⇒) pada jawaban yang ingin anda perbaiki, kemudian pilih jawaban yang baru.
 Contoh : Jawaban Semula
 YA TIDAK
 Perbaiki
 YA TIDAK
- (5) Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bisa mempunyai jawaban yang berbeda. Tidak ada jawaban salah karena jawaban anda adalah sesuai kondisi diri anda .
- (6) Semua jawaban akan dijamin kerahasiaannya.

“ Selamat Mengerjakan “


SKALA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

No.	Pernyataan	Pilihan	
		Ya	Tidak
1.	Perawat selalu berpenampilan rapi.		
2.	Perawat selalu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
3.	Perawat selalu menanggapi dengan cepat setiap keluhan yang diderita pasien.		
4.	Perawat selalu memberikan kepercayaan yang baik terhadap pasien.		
5.	Perawat selalu menanyakan langsung tentang kondisi pasien secara langsung.		
6.	Bila berhadapan dengan pasien, perawat berpenampilan bersih.		
7.	Selain berfungsi sebagai pengobatan, perawat juga mendengar dan memberikan layanan yang sama untuk semua pasien.		
8.	Perawat menjalankan prosedur yang telah ditetapkan untuk perawatan pasien.		
9.	Perawat memberikan sikap positif akan kesembuhan pasien.		
10.	Setiap saya memerlukan pertolongan perawat, ia selalu datang dengan cepat.		
11.	Perawat selalu berpenampilan menarik.		
12.	Perawat akan memberikan motivasi akan kesembuhan pasien.		
13.	Perlengkapan fasilitas kesehatan pasien atau keluarga akan dapat kemudahan bagi mereka selama rawat inap.		
14.	Perawat jarang sekali mengalami kegagalan dalam tindakan.		
15.	Perawat memberikan keperluan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
16.	Perawat disini tepat waktu saat berkunjung untuk melihat pasien.		
17.	Saya senang berobat ke rumah sakit ini karena para perawatnya baik serta fasilitas alat medisnya lengkap.		
18.	Perawat mengetahui kebutuhan pasien.		
19.	Peralatan medis di rumah sakit lengkap sehingga membantu cepatnya pertolongan.		
20.	Perawat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
21.	Perawat memenuhi keseluruhan keperluan pasien.		
22.	Perawat memberikan obat yang tidak dibutuhkan oleh pasien.		
23.	Perawat jarang memenuhi kebutuhan pasien.		

24.	Perawat jarang menanyakan kabar dan kondisi pasien.		
25.	Perawat berpenampilan sesuai dengan keinginan individu.		
26.	Perawat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien.		
27.	Perawat di rumah sakit ini sangat handal.		
28.	Perawat sama sekali tidak mengetahui kebutuhan pasien.		
29.	Saya kurang suka berobat ke sini karena perawatnya sangat cuek.		
30.	Bila berhadapan dengan pasien, perawat dalam keadaan steril.		
31.	Saya senang untuk selalu datang berobat kerumah sakit ini.		
32.	Perawat selalu memberikan hasil diagnosa yang diderita pasien.		
33.	Perawat selalu menjaga komunikasi yang baik terhadap pasien.		
34.	Perawat tidak pernah menjelaskan dan memberitahukan informasi tentang penyakit yang diderita pasien.		
35.	Perawat selalu mengalami kegagalan dalam tindakan.		
36.	Perawat berpenampilan apa adanya.		
37.	Obat di rumah sakit ini sangat mudah didapatkan oleh pasien.		
38.	Perawat tidak memberikan keperluan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
39.	Setiap kali melakukan tindakan perawat jarang meminta izin terlebih dahulu kepada pasien.		
40.	Perawat memberikan obat berdasarkan penyakit yang diderita pasien.		
41.	Pelengkapan fasilitas kesehatan pasien atau keluarga sulit didapatkan bagi mereka selama rawat inap		
42.	Perawat di rumah sakit ini memiliki kompetensi yang baik dalam menjalani tugasnya.		
43.	Berobat dirumah sakit ini tidak menyenangkan karena perawat dan alat medisnya kurang lengkap.		
44.	Perawat memiliki kemampuan yang baik dalam merawat pasien.		
45.	Perawat yang ada dirumah sakit ini tidak ramah kepada semua pasiennya.		
46.	Perawat sangat teliti sehingga jarang terjadi kesalahan dalam menganalisis penyakit pasien.		
47.	Perawat memberikan solusi tentang penyakit pasien.		
48.	Perawat selalu berhasil dalam menanggapi keluhan pasien		
49.	Perawat jaga sangat disiplin dalam melaksanakan tugas.		
50.	Peralatan medis dirumah sakit ini sangat kurang		

	sehingga mengakibatkan lambatnya pertolongan.		
51.	Perawat tidak memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
52.	Semua tugas dilaksanakan perawat dengan tepat waktu.		
53.	Perawat tidak peduli akan kondisi pasien.		
54.	Perawat tidak pernah mengingatkan pasien untuk menjaga kesehatannya.		
55.	Perawat tidak memberikan solusi tentang penyakit pasien.		
56.	Perawat jarang menjalankan prosedur yang telah ditetapkan untuk perawatan pasien.		
57.	Perawat lambat dalam menanggapi setiap keluhan yang diderita pasien.		
58.	Perawat tidak memberika kepercayaan yang baik terhadap pasien.		
59.	Selain berfungsi sebagai pengobatan, perawat tidak pernah mendengar dan memberikan layanan yang sama untuk semua pasien.		
60.	Perawat selalu memahami keadaan saya.		
61.	Saya senang berobat ke sini karena perawatnya selalu bersikap sopan.		
62.	Perawat tidak menghormati orang yang lebih tua (pasien).		
63.	Perawat tidak pernah menanyakan langsung tentang kondisi pasien secara langsung.		
64.	Saya kurang senang untuk selalu datang berobat kerumah sakit ini.		
65.	Obat di rumah sakit ini sangat sulit didapatkan oleh pasien.		
66.	Perawat disini tidak hadir tepat waktu saat berkunjung untuk melihat pasien.		
67.	Perawat tidak teliti sehingga sering terjadi kesalahan menganalisis penyakit pasien.		
68.	Perawat memberikan obat tidak berdasarkan penyakit yang diderita pasien.		
69.	Perawat memiliki kemampuan yang kurang baik dalam merawat pasien.		
70.	Perawat selalu menanyakan kabar dan kondisi pasien.		
71.	Perawat selalu menghormati orang yang lebih tua (pasien) dari pada dirinya.		
72.	Perawat selalu mengingatkan pasien untuk menjaga kesehatan.		
73.	Perawat memberikan sikap negatif akan kesembuhan pasien.		
74.	Setiap saya memerlukan pertolongan perawat, ia selalu		

	telat datang.		
75.	Perawat selalu gagal dalam menanggapi keluhan pasien.		
76.	Perawat tidak memberikan layanan yang sesuai kebutuhan pasien.		
77.	Perawat di rumah sakit ini kurang memiliki kompetensi dalam menjalani tugasnya.		
78.	Perawat tidak pernah memberikan hasil diagnosa yang diderita pasien.		
79.	Perawat jaga tidak disiplin dalam melaksanakan tugas.		
80.	Perawat selalu menjelaskan dan memberitahukan informasi tentang penyakit yang diderita pasien.		
81.	Perawat jarang melakukan komunikasi yang baik terhadap pasien.		
82.	Semua tugas tidak dilaksanakan perawat dengan tepat.		
83.	Perawat di rumah sakit ini sangat lamban .		
84.	Setiap bertemu pasien, perawat selalu tersenyum dan bersikap ramah.		
85.	Dirumah sakit ini, kualitas pelayanan perawat sangat rendah.		
86.	Perawat tidak memahami keadaan saya.		
87.	Perawat bekerja cekatan.		
88.	Setiap kali melakukan suatu tindakan perawat akan meminta izin terlebih dahulu dengan pasien.		
89.	Perawat bekerja sangat lambat.		
90.	Di rumah sakit ini, kualitas pelayanan perawat sangat diutamakan .		



LAMPIRAN H
SKALA KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP SEBELUM UJI COBA

PENELITIAN SKRIPSI



Oleh :

Desi Suryani

(12.860.0207)

Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

2016

Kepada : Bapak / Ibu saudara / saudari

Dengan hormat,

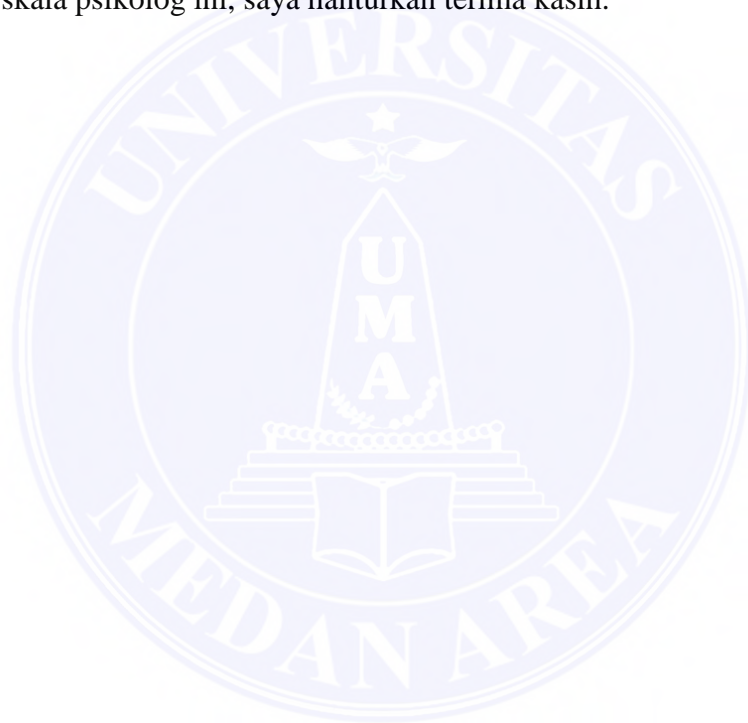
Pengisian skala psikolog ini akan membantu anda mengenal diri anda lebih baik lagi. Sehingga kiranya anda bersedia mengisi skala ini.

Tidak ada jawaban salah dalam pengisian skala ini. Berikan jawaban sesuai dengan perasaan, pikiran dan perilaku anda sendiri tanpa pengaruh dari siapapun.

Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi kegiatan anda saat ini . Atas kerjasama dan bantuan anda dalam mengisi skala psikolog ini, saya hanturkan terima kasih.

Hormat saya,

Desi Suryani



Identitas Diri

Nama / Inisial :

Tempat / Tanggal Lair :

Usia

Petunjuk Pengisian :

- (7) Tulislah identitas terlebih dahulu pada lembar identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas.
- (8) Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum anda mengisi jawaban.
- (9) Pilihlah jawaban yang paling serius dengan kondisi anda. Pilih jawaban yang telah tersedia :
 - Ya
 - Tidak
- (10) Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda pilih. Apabila anda ingin memperbaiki jawaban berilah tanda (=) pada jawaban yang ingin anda perbaiki, kemudian pilih jawaban yang baru.
Contoh : Jawaban Semula

YA	TIDAK
Perbaiki	
YA	TIDAK
- (11) Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bisa mempunyai jawaban yang berbeda. Tidak ada jawaban salah karena jawaban anda adalah sesuai kondisi diri anda .
- (12) Semua jawaban akan dijamin kerahasiaannya.

" Selamat Mengerjakan "

SKALA KEPUASAN PASIEN

No.	Pernyataan	Pilihan	
		Ya	Tidak
1.	Saya merasa dihargai karena perawat tepat waktu ketika dibutuhkan.		
2.	Saya merasa puas karena panggilan saya selalu dilayani dengan baik oleh perawat.		
3.	Saya merasa senang perawat ramah dalam memberikan pelayanan.		
4.	Saya merasa puas karena kunjungan perawat selalu tepat waktu.		
5.	Perawat setiap pagi dengan lemah lembut memandikan tubuh saya.		
6.	Saya merasa senang karena hasil pemeriksaan mengenai penyakit dengan segera diberitahu.		
7.	Saat saya membutuhkan perawat, mereka selalu ada di tempat.		
8.	Saya merasa senang karena perawat cepat datang apabila dibutuhkan		
9.	Saya merasa puas karena di rumah sakit ini perawatnya sangat santun dalam memberikan pelayanan.		
10.	Walaupun larut malam “perawat jaga” sangat disiplin dalam tugas.		
11.	Perawat dengan sabar memberikan saya makan tepat pada waktunya.		
12.	Saya merasa puas karena perawat tepat dalam memberikan obat.		
13.	Saya merasa diabaikan oleh perawat karena saat dibutuhkan perawat tidak datang tepat waktu.		
14.	Saya merasa tidak puas karena panggilan saya tidak dilayani dengan baik oleh perawat.		
15.	Saya merasa perawat sangat cuek dalam memberikan pelayanan.		
16.	Saya merasa tidak ada jadwal yang tepat untuk kedatangan perawat		
17.	Perawat tidak pernah memandikan tubuh saya setiap pagi		
18.	Saya merasa perawat membeda – bedakan status ekonomi.		
19.	Saya merasa puas perawat selalu ada saat dibutuhkan.		
20.	Saya senang karena keluhan ditanggapi dengan cepat oleh perawat.		
21.	Saya selalu berobat kerumah sakit ini karena pelayanannya sangat baik		
22.	Saya merasa dilayani karena semua tugas dilaksanakan perawat dengan tepat.		
23.	Saya merasa senang ketika perawat tepat waktu		

	memberikan obat kepada saya.		
24.	Saya merasa puas bahwa rumah sakit mengeluarkan obat sesuai prosedur .		
25.	Kesehatan saya diperiksa secara rutin oleh perawat.		
26.	Saya merasa ada perhatian khusus yang diberikan oleh perawat ketika saya mengidap penyakit berat.		
27.	Saya senang karena perawat menegur saya terlebih dahulu ketika bertemu.		
28.	Saya merasa senang setiap hari perawat berkunjung melihat kondisi saya.		
29.	Saya merasa senang karena perawat – perawat dapat berdiskusi mengenai cara perobatan saya dengan keluarga.		
30.	Saya merasa puas karena dilayani dengan baik tanpa mempertimbangkan status sosial.		
31.	Ketika saya membutuhkan perawat, mereka tidak pernah berada di tempat.		
32.	Saya merasa perawat lama datang apabila dibutuhkan.		
33.	Saya merasa kurang puas karena di rumah sakit ini perawatnya tidak santun dalam memberikan pelayanan.		
34.	Apabila perawat dipanggil, maka tidak pernah tepat waktu untuk datang.		
35.	Perawat jarang memberikan saya makan tepat pada waktunya		
36.	Saya merasa kecewa karena hasil pemeriksaan mengenai penyakit selalu ditunda untuk diberitahukan.		
37.	Saya senang karena prosedur di rumah sakit sangat memperhatikan kesehatan pasien		
38.	Saya merasa perawat di sini sangat ramah .		
39.	Saya merasa dihargai ketika perawat sering melihat ke keruangan		
40.	Saya merasa puas karena perawat dapat memberitahukan perkembangan kondisi saya setiap harinya kepada keluarga saya .		
41.	Saya merasa senang karena rumah sakit memberikan kenyamanan dalam pelayanan		
42.	Saya merasa perawat sulit hadir saat dibutuhkan.		
43.	Keluhan saya tidak ditanggapi cepat oleh perawat.		
44.	Saya merasa perawat di sini jarang menegur terlebih dahulu ketika bertemu.		
45.	Saya selalu ditanya oleh perawat tentang kondisi saya.		
46.	Saya merasa perawat sangat sabar meskipun banyak pertanyaan dari saya.		
47.	Saya merasa dihargai ketika perawat sering membiarkan pasien dengan bebas untuk dibesuk.		
48.	Saya merasa perawat cekatan dalam bekerja.		

49.	Kesehatan saya tidak dicek secara rutin oleh perawat.		
50.	Saya merasa tidak diperhatikan secara khusus oleh perawat ketika saya mengidap penyakit yang berat.		
51.	Saya merasa perawat kurang sabar dalam menghadapi pertanyaan dari saya.		
52.	Saya senang berobat ke rumah sakit ini karena memiliki jadwal yang tetap dalam pemeriksaan kesehatan.		
53.	Saya merasa keluhan saya ditanggapi oleh perawat.		
54.	Saya merasa perawat di rumah sakit ini sangat ramah.		
55.	Saya merasa adil karena perawat memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pasien.		
56.	Saya merasa dilayani dengan baik karena perawatnya memiliki kualitas kerja yang sangat baik.		
57.	Saya merasa prosedur di rumah sakit ini tidak memperhatikan kesehatan pasien.		
58.	Saya merasa keluhan saya dicek oleh perawat.		
59.	Saya merasa perawat di rumah sakit ini sangat cuek.		
60.	Saya merasa kurang dihargai ketika perawat tidak menghalangi saya untuk dibesuk.		
61.	Saya sering dikunjungi oleh perawat dalam ruangan.		
62.	Saya merasa perawat suka bercanda kepada saya.		
63.	Saya merasa nyaman karena jadwal pergantian perawat dilaksanakan dengan teratur.		
64.	Saya merasa senang karena perawat membantu keluarga saya agar menjaga saya dengan baik.		
65.	Saya merasa puas berobat ke rumah sakit ini karena perawat memberikan pelayanan yang sangat baik.		
66.	Saya merasa berobat ke rumah sakit ini tidak memiliki jadwal yang tidak teratur.		
67.	Saya merasa perawat sangat lambat dalam bekerja.		
68.	Saya merasa perawat di sini terlalu cuek.		
69.	Saya sering diperiksa perihal kesehatan dan kondisi saya.		
70.	Saya tidak pernah ditanyakan oleh perawat tentang kondisi saya.		
71.	Saya merasa perawat kurang suka bercanda kepada saya.		
72.	Saya merasa jarang dan bahkan tidak datang setiap hari perawat untuk berkunjung.		
73.	Saya merasa kurang puas karena perawat selalu salah dalam memberikan obat.		
74.	Saya merasa perawat sangat cepat dalam bekerja.		
75.	Saya merasa perawat dapat menciptakan suasana yang baik di dalam ruangan.		
76.	Saya merasa dihargai ketika perawat mengizinkan tamu berkunjung melihat kondisi saya.		
77.	Saya tidak pernah dikunjungi oleh perawat dalam		

	ruangan.		
78.	Saya merasa perawat tidak dapat menciptakan suasana yang baik dalam ruangan.		
79.	Saya merasa perawat jarang sekali masuk kedalam ruangan.		
80.	Saya merasa perawat bekerja sangat ulet.		
81.	Saya merasa senang karena perawat selalu menghibur saya dalam kondisi apapun		
82.	Saya merasa senang karena perawat sering membuat saya tertawa		
83.	Saya merasa perawat malas dalam bekerja.		
84.	Saya jarang berobat kerumah sakit ini karena pelayanannya kurang baik.		
85.	Saya merasa perawat jarang menghibur saya dalam kondisi apapun.		
86.	Saya merasa jarang perawat memeriksa perihal kesehatan dan kondisi saya		
87.	Saya merasa perawat jarang memberikan perkembangan kondisi saya setiap harinya kepada keluarga		
88.	Saya selalu berobat kerumah sakit ini karena perawatnya menciptakan kondisi yang nyaman.		
89.	Saya merasa diacuhkan karena perawat selalu murung.		
90.	Saya merasa kurang nyaman karena jadwal pergantian perawat tidak teratur.		
91.	Saya merasa perawat jarang membantu keluarga saya saat menjaga saya dengan baik.		
92.	Saya merasa diacuhkan berobat kerumah sakit ini karena perawat kurang memberikan pelayanan yang baik.		
93.	Saya jarang berobat kerumah sakit ini karena perawatnya tidak menciptkan kondisi yang nyaman		
94.	Saya merasa diabaikan ketika perawat tidak mengizinkan tamu berkunjung melihat kondisi saya.		
95.	Saya merasa kurang puas karena rumah sakit tidak mengeluarkan obat sesuai prosedur		
96.	Saya merasa kurang dilayani dengan baik karena perawatnya tidak memiliki kualitas kerja yang baik.		
97.	Saya merasa sering perawatan meninggalkan tugas sebelum tugas selesai.		
98.	Saya merasa perawat selalu terlambat dalam memberikan obat kepada saya.		
99.	Saya merasa senang karena perawat – perawat dapat berdiskusi mengenai cara perobatan saya dengan keluarga.		
100.	Saya merasa rumah sakit kurang memberikan kenyamanan dalam pelayanan.		

101.	Saya merasa perawat lambat dalam bekerja.		
102.	Saya merasa perawat membeda – bedakan dalam memberikan pelayanan pada setiap pasien.		





LAMPIRAN I
SKALA KUALITAS PELAYANAN
PERAWAT SETELAH UJI COBA

PENELITIAN SKRIPSI



Oleh :

Desi Suryani

(12.860.0207)

Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

2016

Kepada : Bapak / Ibu saudara / saudari

Dengan hormat,

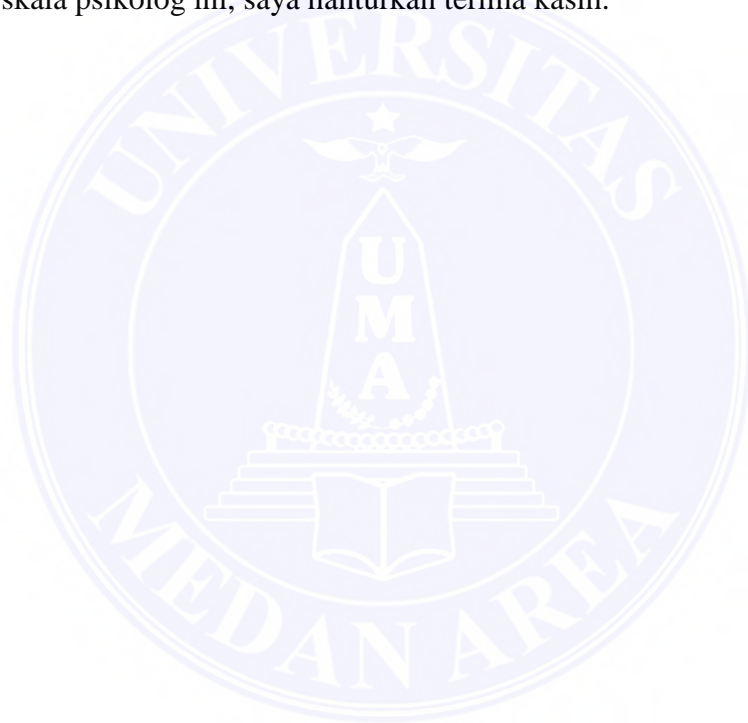
Pengisian skala psikolog ini akan membantu anda mengenal diri anda lebih baik lagi. Sehingga kiranya anda bersedia mengisi skala ini.

Tidak ada jawaban salah dalam pengisian skala ini. Berikan jawaban sesuai dengan perasaan, pikiran dan perilaku anda sendiri tanpa pengaruh dari siapapun.

Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi kegiatan anda saat ini . Atas kerjasama dan bantuan anda dalam mengisi skala psikolog ini, saya hanturkan terima kasih.

Hormat saya,

Desi Suryani



Identitas Diri

Nama / Inisial :

Tempat / Tanggal Lair :

Usia

Petunjuk Pengisian :

- (13) Tulislah identitas terlebih dahulu pada lembar identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas.
- (14) Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum anda mengisi jawaban.
- (15) Pilihlah jawaban yang paling serius dengan kondisi anda. Pilih jawaban yang telah tersedia :
 - Ya
 - Tidak
- (16) Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda pilih. Apabila anda ingin memperbaiki jawaban berilah tanda (=) pada jawaban yang ingin anda perbaiki, kemudian pilih jawaban yang baru.
Contoh : Jawaban Semula

YA	TIDAK
Perbaiki	
YA	TIDAK
- (17) Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bisa mempunyai jawaban yang berbeda. Tidak ada jawaban salah karena jawaban anda adalah sesuai kondisi diri anda .
- (18) Semua jawaban akan dijamin kerahasiaannya.

" Selamat Mengerjakan "

SKALA KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

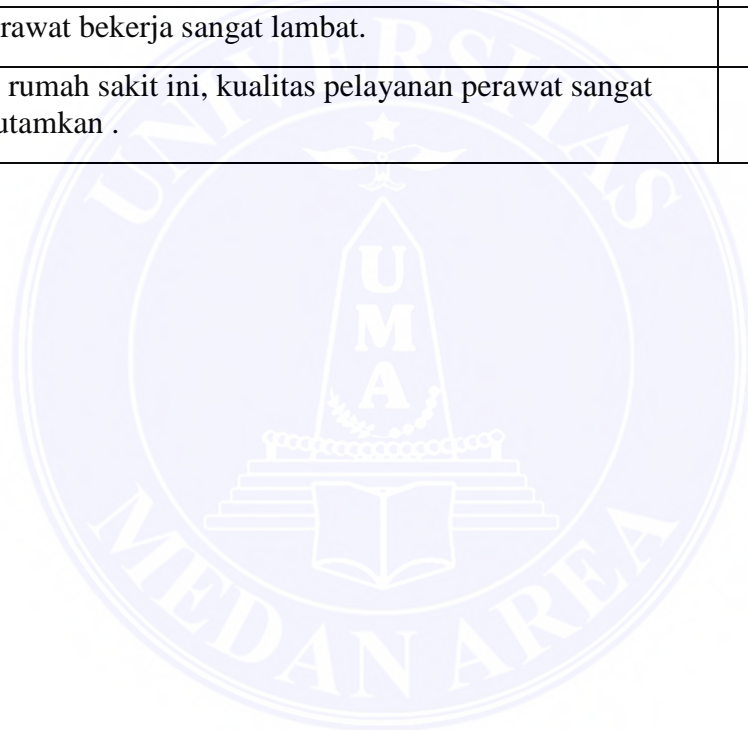
No.	Pernyataan	Pilihan	
		Ya	Tidak
1.	Perawat selalu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
2.	Perawat selalu memberikan kepercayaan yang baik terhadap pasien.		
3.	Bila berhadapan dengan pasien, perawat berpenampilan bersih.		
4.	Selain berfungsi sebagai pengobatan, perawat juga mendengar dan memberikan layanan yang sama untuk semua pasien.		
5.	Perawat menjalankan prosedur yang telah ditetapkan untuk perawatan pasien.		
6.	Perawat memberikan sikap positif akan kesembuhan pasien.		
7.	Setiap saya memerlukan pertolongan perawat, ia selalu datang dengan cepat.		
8.	Perawat selalu berpenampilan menarik.		
9.	Perlengkapan fasilitas kesehatan pasien atau keluarga akan dapat kemudahan bagi mereka selama rawat inap.		
10.	Perawat memberikan keperluan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
11.	Perawat disini tepat waktu saat berkunjung untuk melihat pasien.		
12.	Saya senang berobat ke rumah sakit ini karena para perawatnya baik serta fasilitas alat medisnya lengkap.		
13.	Peralatan medis di rumah sakit lengkap sehingga membantu cepatnya pertolongan.		
14.	Perawat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
15.	Perawat memenuhi keseluruhan keperluan pasien.		
16.	Perawat memberikan obat yang tidak dibutuhkan oleh pasien.		

17.	Perawat jarang memenuhi kebutuhan pasien.		
18.	Perawat jarang menanyakan kabar dan kondisi pasien.		
19.	Perawat berpenampilan sesuai dengan keinginan individu.		
20.	Perawat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien.		
21.	Perawat di rumah sakit ini sangat handal.		
22.	Perawat sama sekali tidak mengetahui kebutuhan pasien.		
23.	Saya kurang suka berobat ke sini karena perawatnya sangat cuek.		
24.	Bila berhadapan dengan pasien, perawat dalam keadaan steril.		
25.	Saya senang untuk selalu datang berobat kerumah sakit ini.		
26.	Perawat selalu memberikan hasil diagnosa yang diderita pasien.		
27.	Perawat selalu menjaga komunikasi yang baik terhadap pasien.		
28.	Perawat tidak pernah menjelaskan dan memberitahukan informasi tentang penyakit yang diderita pasien.		
29.	Perawat selalu mengalami kegagalan dalam tindakan.		
30.	Perawat berpenampilan apa adanya.		
31.	Obat di rumah sakit ini sangat mudah didapatkan oleh pasien.		
32.	Perawat tidak memberikan keperluan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
33.	Setiap kali melakukan tindakan perawat jarang meminta izin terlebih dahulu kepada pasien.		
34.	Perawat memberikan obat berdasarkan penyakit yang diderita pasien.		
35.	Pelengkapan fasilitas kesehatan pasien atau keluarga sulit didapatkan bagi mereka selama rawat inap		
36.	Perawat di rumah sakit ini memiliki kompetensi yang baik dalam menjalani tugasnya.		

37.	Berobat dirumah sakit ini tidak menyenangkan karena perawat dan alat medisnya kurang lengkap.		
38.	Perawat memiliki kemampuan yang baik dalam merawat pasien.		
39.	Perawat yang ada dirumah sakit ini tidak ramah kepada semua pasiennya.		
40.	Perawat memberikan solusi tentang penyakit pasien.		
41.	Perawat selalu berhasil dalam menanggapi keluhan pasien		
42.	Perawat jaga sangat disiplin dalam melaksanakan tugas.		
43.	Peralatan medis dirumah sakit ini sangat kurang sehingga mengakibatkan lambatnya pertolongan.		
44.	Perawat tidak memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.		
45.	Semua tugas dilaksanakan perawat dengan tepat waktu.		
46.	Perawat tidak perduli akan kondisi pasien.		
47.	Perawat tidak pernah mengingatkan pasien untuk menjaga kesehatannya.		
48.	Perawat tidak memberikan solusi tentang penyakit pasien.		
49.	Perawat jarang menjalankan prosedur yang telah ditetapkan untuk perawatan pasien.		
50.	Perawat lambat dalam menanggapi setiap keluhan yang diderita pasien.		
51.	Perawat tidak memberika kepercayaan yang baik terhadap pasien.		
52.	Selain berfungsi sebagai pengobatan, perawat tidak pernah mendengar dan memberikan layanan yang sama untuk semua pasien.		
53.	Perawat selalu memahami keadaan saya.		
54.	Saya senang berobat ke sini karena perawatnya selalu bersikap sopan.		
55.	Perawat tidak pernah menanyakan langsung tentang kondisi pasien secara langsung.		

56.	Saya kurang senang untuk selalu datang berobat kerumah sakit ini.		
57.	Obat di rumah sakit ini sangat sulit didapatkan oleh pasien.		
58.	Perawat disini tidak hadir tepat waktu saat berkunjung untuk melihat pasien.		
59.	Perawat tidak teliti sehingga sering terjadi kesalahan menganalisis penyakit pasien.		
60.	Perawat memberikan obat tidak berdasarkan penyakit yang diderita pasien.		
61.	Perawat memiliki kemampuan yang kurang baik dalam merawat pasien.		
62.	Perawat selalu menanyakan kabar dan kondisi pasien.		
63.	Perawat selalu menghormati orang yang lebih tua (pasien) dari pada dirinya.		
64.	Perawat selalu mengingatkan pasien untuk menjaga kesehatan.		
65.	Perawat memberikan sikap negatif akan kesembuhan pasien.		
66.	Setiap saya memerlukan pertolongan perawat, ia selalu telat datang.		
67.	Perawat selalu gagal dalam menanggapi keluhan pasien.		
68.	Perawat tidak memberikan layanan yang sesuai kebutuhan pasien.		
69.	Perawat di rumah sakit ini kurang memiliki kompetensi dalam menjalani tugasnya.		
70.	Perawat tidak pernah memberikan hasil diagnosa yang diderita pasien.		
71.	Perawat jaga tidak disiplin dalam melaksanakan tugas.		
72.	Perawat selalu menjelaskan dan memberitahukan informasi tentang penyakit yang diderita pasien.		
73.	Perawat jarang melakukan komunikasi yang baik terhadap pasien.		
74.	Semua tugas tidak dilaksanakan perawat dengan tepat.		

75.	Perawat di rumah sakit ini sangat lamban .		
76.	Setiap bertemu pasien, perawat selalu tersenyum dan bersikap ramah.		
77.	Dirumah sakit ini, kualitas pelayanan perawat sangat rendah.		
78.	Perawat tidak memahami keadaan saya.		
79.	Perawat bekerja cekatan.		
80.	Setiap kali melakukan suatu tindakan perawat akan meminta izin terlebih dahulu dengan pasien.		
81.	Perawat bekerja sangat lambat.		
82.	Di rumah sakit ini, kualitas pelayanan perawat sangat diutamakan .		





LAMPIRAN J
SKALA KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP SETELAH UJI COBA

PENELITIAN SKRIPSI



Oleh :

Desi Suryani

(12.860.0207)

Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

2016

Kepada : Bapak / Ibu saudara / saudari

Dengan hormat,

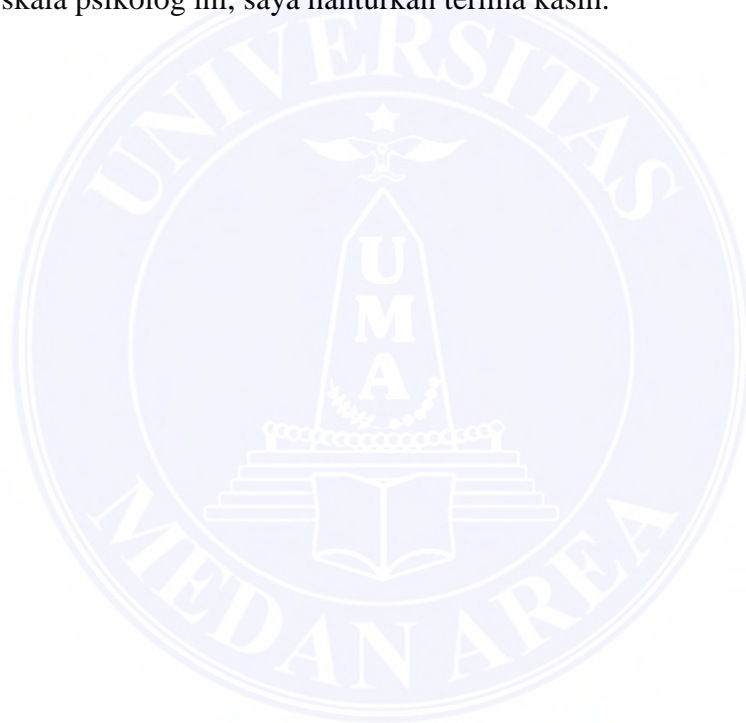
Pengisian skala psikolog ini akan membantu anda mengenal diri anda lebih baik lagi. Sehingga kiranya anda bersedia mengisi skala ini.

Tidak ada jawaban salah dalam pengisian skala ini. Berikan jawaban sesuai dengan perasaan, pikiran dan perilaku anda sendiri tanpa pengaruh dari siapapun.

Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiannya dan tidak akan mempengaruhi kegiatan anda saat ini . Atas kerjasama dan bantuan anda dalam mengisi skala psikolog ini, saya hanturkan terima kasih.

Hormat saya,

Desi Suryani



Identitas Diri

Nama / Inisial :

Tempat / Tanggal Lair :

Usia

Petunjuk Pengisian :

- (19) Tulislah identitas terlebih dahulu pada lembar identitas yang telah disediakan secara lengkap dan jelas.
- (20) Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum anda mengisi jawaban.
- (21) Pilihlah jawaban yang paling serius dengan kondisi anda. Pilih jawaban yang telah tersedia :
- Ya
 - Tidak
- (22) Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda pilih. Apabila anda ingin memperbaiki jawaban berilah tanda (=) pada jawaban yang ingin anda perbaiki, kemudian pilih jawaban yang baru.
Contoh : Jawaban Semula
YA TIDAK
Perbaiki
YA TIDAK
- (23) Skala ini bukan tes, sehingga setiap orang bisa mempunyai jawaban yang berbeda. Tidak ada jawaban salah karena jawaban anda adalah sesuai kondisi diri anda .
- (24) Semua jawaban akan dijamin kerahasiaannya.

" Selamat Mengerjakan "

SKALA KEPUASAN PASIEN

No.	Pernyataan	Pilihan	
		Ya	Tidak
1.	Saya merasa dihargai karena perawat tepat waktu ketika dibutuhkan.		
2.	Saya merasa puas karena panggilan saya selalu dilayani dengan baik oleh perawat.		
3.	Perawat setiap pagi dengan lemah lembut memandikan tubuh saya.		
4.	Saat saya membutuhkan perawat, mereka selalu ada di tempat.		
5.	Saya merasa senang karena perawat cepat datang apabila dibutuhkan		
6.	Saya merasa puas karena di rumah sakit ini perawatnya sangat santun dalam memberikan pelayanan.		
7.	Walaupun larut malam “perawat jaga” sangat disiplin dalam tugas.		
8.	Saya merasa puas karena perawat tepat dalam memberikan obat.		
9.	Saya merasa diabaikan oleh perawat karena saat dibutuhkan perawat tidak datang tepat waktu.		
10.	Saya merasa tidak puas karena panggilan saya tidak dilayani dengan baik oleh perawat.		
11.	Saya merasa perawat sangat cuek dalam memberikan pelayanan.		
12.	Saya merasa tidak ada jadwal yang tepat untuk kedatangan perawat		
13.	Perawat tidak pernah memandikan tubuh saya setiap pagi		
14.	Saya merasa perawat membeda – bedakan status ekonomi.		
15.	Saya merasa puas perawat selalu ada saat dibutuhkan.		
16.	Saya senang karena keluhan ditanggapi dengan cepat oleh perawat.		
17.	Saya selalu berobat kerumah sakit ini karena pelayanannya sangat baik		
18.	Saya merasa dilayani karena semua tugas dilaksanakan perawat dengan tepat.		
19.	Saya merasa senang ketika perawat tepat waktu memberikan obat kepada saya.		
20.	Kesehatan saya diperiksa secara rutin oleh perawat.		
21.	Saya senang karena perawat menegur saya terlebih dahulu ketika bertemu.		
22.	Saya merasa senang karena perawat – perawat dapat berdiskusi mengenai cara perobatan saya dengan		

	keluarga.		
23.	Saya merasa puas karena dilayani dengan baik tanpa mempertimbangkan status sosial.		
24.	Saya merasa kurang puas karena di rumah sakit ini perawatnya tidak santun dalam memberikan pelayanan.		
25.	Apabila perawat dipanggil, maka tidak pernah tepat waktu untuk datang.		
26.	Perawat jarang memberikan saya makan tepat pada waktunya		
27.	Saya merasa kecewa karena hasil pemeriksaan mengenai penyakit selalu ditunda untuk diberitahukan.		
28.	Saya senang karena prosedur di rumah sakit sangat memperhatikan kesehatan pasien		
29.	Saya merasa perawat di sini sangat ramah .		
30.	Saya merasa dihargai ketika perawat sering melihat ke keruangan		
31.	Saya merasa puas karena perawat dapat memberitahukan perkembangan kondisi saya setiap harinya kepada keluarga saya .		
32.	Saya merasa perawat sulit hadir saat dibutuhkan.		
33.	Keluhan saya tidak ditanggapi cepat oleh perawat.		
34.	Saya merasa perawat di sini jarang menegur terlebih dahulu ketika bertemu.		
35.	Saya selalu ditanya oleh perawat tentang kondisi saya.		
36.	Saya merasa perawat sangat sabar meskipun banyak pertanyaan dari saya.		
37.	Saya merasa dihargai ketika perawat sering membiarkan pasien dengan bebas untuk dibesuk.		
38.	Saya merasa perawat cekatan dalam bekerja.		
39.	Kesehatan saya tidak dicek secara rutin oleh perawat.		
40.	Saya merasa tidak diperhatikan secara khusus oleh perawat ketika saya mengidap penyakit yang berat.		
41.	Saya merasa perawat kurang sabar dalam menghadapi pertanyaan dari saya.		
42.	Saya senang berobat kerumah sakit ini karena memiliki jadwal yang tetap dalam pemeriksaan kesehatan.		
43.	Saya merasa keluhan saya ditanggapi oleh perawat.		
44.	Saya merasa perawat dirumah sakit ini sangat ramah.		
45.	Saya merasa adil karena perawat memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pasien.		
46.	Saya merasa dilayani dengan baik karena perawatnya memiliki kualitas kerja yang sangat baik		
47.	Saya merasa prosedur di rumah sakit ini tidak memperhatikan kesehatan pasien.		
48.	Saya merasa keluhan saya diacuhkan oleh perawat.		

49.	Saya merasa perawat dirumah sakit ini sangat cuek.		
50.	Saya merasa kurang dihargai ketika perawat tidak menghalangi saya untuk dibesuk.		
51.	Saya sering dikunjungi oleh perawat dalam ruangan.		
52.	Saya merasa perawat suka bercanda kepada saya.		
53.	Saya merasa nyaman karena jadwal pergantian perawat dilaksanakan dengan teratur.		
54.	Saya merasa senang karena perawat membantu keluarga saya agar menjaga saya dengan baik.		
55.	Saya merasa puas berobat kerumah sakit ini karena perawat memberikan pelayanan sangat baik.		
56.	Saya merasa berobat kerumah sakit ini tidak memiliki jadwal yang tidak teratur.		
57.	Saya merasa perawat sangat lambat dalam bekerja.		
58.	Saya merasa perawat di sini terlalu cuek.		
59.	Saya sering diperiksa perihal kesehatan dan kondisi saya.		
60.	Saya tidak pernah ditanyakan oleh perawat tentang kondisi saya.		
61.	Saya merasa perawat kurang suka bercanda kepada saya		
62.	Saya merasa jarang dan bahkan tidak datang setiap hari perawat untuk berkunjung.		
63.	Saya merasa kurang puas karena perawat selalu salah dalam memberikan obat.		
64.	Saya merasa perawat sangat cepat dalam bekerja.		
65.	Saya merasa perawat dapat menciptakan suasana yang baik di dalam ruangan.		
66.	Saya merasa perawat tidak dapat menciptakan suasana yang baik dalam ruangan.		
67.	Saya merasa senang karena perawat selalu menghibur saya dalam kondisi apapun		
68.	Saya jarang berobat kerumah sakit ini karena pelayanannya kurang baik.		
69.	Saya merasa perawat jarang menghibur saya dalam kondisi apapun.		
70.	Saya merasa jarang perawat memeriksa perihal kesehatan dan kondisi saya		
71.	Saya merasa perawat jarang memberikan perkembangan kondisi saya setiap harinya kepada keluarga		
72.	Saya selalu berobat kerumah sakit ini karena perawatnya menciptakan kondisi yang nyaman.		
73.	Saya merasa diacuhkan karena perawat selalu murung.		
74.	Saya merasa kurang nyaman karena jadwal pergantian perawat tidak teratur.		

75.	Saya merasa perawat jarang membantu keluarga saya saat menjaga saya dengan baik.		
76.	Saya merasa diacuhkan berobat kerumah sakit ini karena perawat kurang memberikan pelayanan yang baik.		
77.	Saya jarang berobat kerumah sakit ini karena perawatnya tidak menciptakan kondisi yang nyaman		
78.	Saya merasa diabaikan ketika perawat tidak mengizinkan tamu berkunjung melihat kondisi saya.		
79.	Saya merasa kurang puas karena rumah sakit tidak mengeluarkan obat sesuai prosedur		
80.	Saya merasa kurang dilayani dengan baik karena perawatnya tidak memiliki kualitas kerja yang baik.		
81.	Saya merasa sering perawatmn meninggalkan tugas sebelum tugas selesai.		
82.	Saya merasa perawat selalu terlamabat dalam memberikan obat kepada saya.		
83.	Saya merasa rumah sakit kurang memberikan kenyamanan dalam pelayanan.		
84.	Saya merasa perawat lambat dalam bekerja.		
85.	Saya merasa perawat membeda – bedakan dalam memberikan pelayanan pada setiap pasien.		