

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Alwi, H. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Amir, A. DR. 1997. *Bunga Rampai Hukum Kesehatan*. Jakarta : Widya Medika
- Azwar, S. 2001. *Manusia, Sikap dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____, S. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____, S. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____, S. 2014. *Reliabilitas dan Validitas* (edisi keempat). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Daryanto & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Husni, L. 2012. *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia* (eisi revisi). Jakarta : Rajawali Pers.
- Lestari, Yulianthini, dkk. 2016. *Analisi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Vol. 4. 2016. Jurnal Manajemen.
- Mangkunegara, A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A. G. 2004. *Manajemen Kesehatan* (edisi kedua). Jakarta : EGC.
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- _____, I. S. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (cetakan ke-17), Bandung : Alfabeta.

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (cetakan ke-19), Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.

Wila. 2001. *Hukum Kedokteran (Studi tentang hubungan hukum dimana dokter sebagai salah satu pihak)*. Bandung : Citra Aditya Bakti.

Zuhdi, F. 2010. *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Vol. 1. No. 1. *Jurnal Keperawatan*.





LAMPIRAN A

UJI RELIABILITAS KEPUASAN PELAYANAN

RELIABILITY

/VARIABLES=kp1 kp2 kp3 kp4 kp5 kp6 kp7 kp8 kp9 kp10 kp11 kp12 kp13 kp14 kp15 kp16 kp17 kp18 kp19 kp20 kp21 kp22 kp23 kp24 kp25 kp26 kp27 kp28 kp29 kp30 kp31 kp32 kp33 kp34 kp35 kp36 kp37 kp38 kp39 kp40 kp41 kp42 kp43
/SCALE('kepuasaan pelayanan) ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

Scale: kepuasan pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	57	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	57	100.0

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

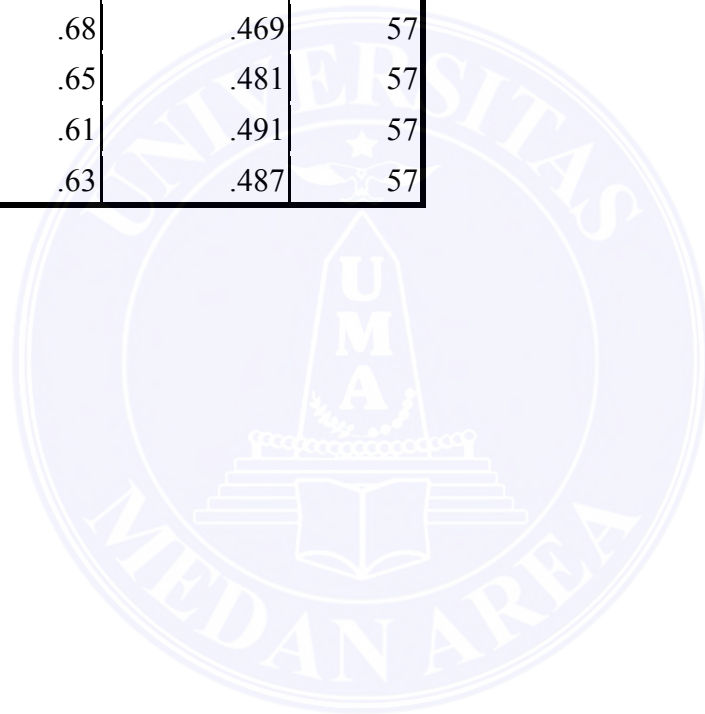
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	43

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kp1	.51	.504	57
kp2	.60	.495	57
kp3	.77	.423	57
kp4	.58	.498	57
kp5	.23	.423	57
kp6	.72	.453	57
kp7	.84	.368	57
kp8	.68	.469	57
kp9	.65	.481	57
kp10	.84	.368	57
kp11	.74	.444	57
kp12	.63	.487	57
kp13	.44	.501	57
kp14	.60	.495	57
kp15	.47	.504	57
kp16	.58	.498	57
kp17	.44	.501	57
kp18	.54	.503	57
kp19	.68	.469	57
kp20	.72	.453	57
kp21	.67	.476	57
kp22	.46	.503	57
kp23	.54	.503	57
kp24	.72	.453	57
kp25	.61	.491	57
kp26	.77	.423	57
kp27	.75	.434	57
kp28	.72	.453	57
kp29	.60	.495	57
kp30	.74	.444	57

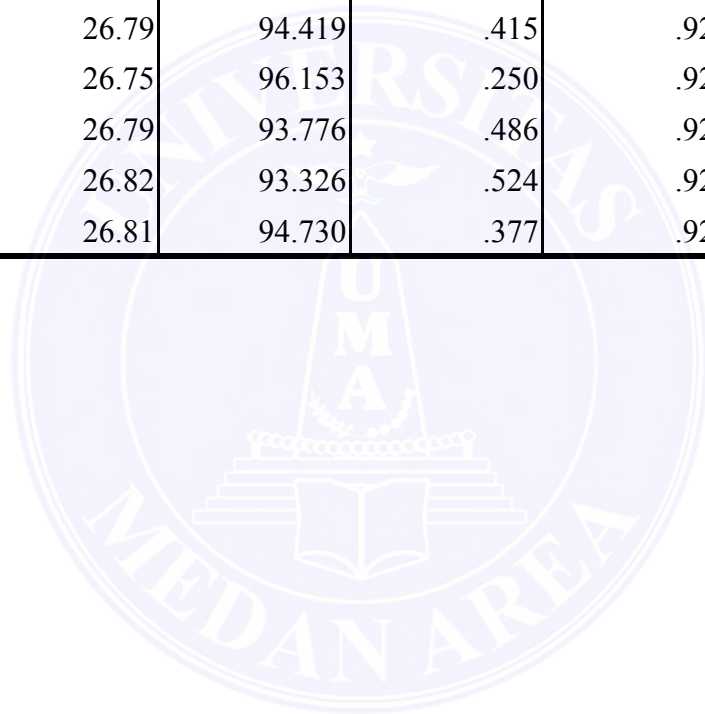
kp31	.63	.487	57
kp32	.67	.476	57
kp33	.70	.462	57
kp34	.58	.498	57
kp35	.47	.504	57
kp36	.77	.423	57
kp37	.68	.469	57
kp38	.86	.350	57
kp39	.65	.481	57
kp40	.68	.469	57
kp41	.65	.481	57
kp42	.61	.491	57
kp43	.63	.487	57



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kp1	26.93	95.816	.239	.926
kp2	26.84	95.992	.237	.926
kp3	26.67	93.440	.601	.923
kp4	26.86	92.730	.579	.923
kp5	27.21	96.098	.372	.926
kp6	26.72	93.920	.502	.924
kp7	26.60	96.566	.254	.926
kp8	26.75	94.189	.453	.924
kp9	26.79	95.526	.395	.926
kp10	26.60	95.495	.404	.924
kp11	26.70	94.499	.445	.924
kp12	26.81	92.694	.598	.923
kp13	27.00	91.607	.697	.922
kp14	26.84	94.278	.418	.924
kp15	26.96	93.892	.450	.924
kp16	26.86	92.409	.614	.922
kp17	27.00	95.071	.329	.925
kp18	26.89	92.774	.569	.923
kp19	26.75	92.367	.660	.922
kp20	26.72	96.206	.250	.926
kp21	26.77	92.322	.655	.922
kp22	26.98	92.910	.555	.923
kp23	26.89	93.060	.539	.923
kp24	26.72	94.384	.448	.924
kp25	26.82	92.290	.636	.922
kp26	26.67	94.083	.520	.923
kp27	26.68	93.863	.533	.923
kp28	26.72	95.348	.337	.925
kp29	26.84	94.814	.361	.925

kp30	26.70	92.856	.640	.922
kp31	26.81	93.194	.543	.923
kp32	26.77	94.251	.440	.924
kp33	26.74	95.055	.363	.925
kp34	26.86	91.766	.683	.922
kp35	26.96	92.642	.582	.923
kp36	26.67	96.226	.257	.926
kp37	26.75	95.760	.279	.926
kp38	26.58	96.641	.257	.926
kp39	26.79	94.419	.415	.924
kp40	26.75	96.153	.250	.926
kp41	26.79	93.776	.486	.924
kp42	26.82	93.326	.524	.923
kp43	26.81	94.730	.377	.925



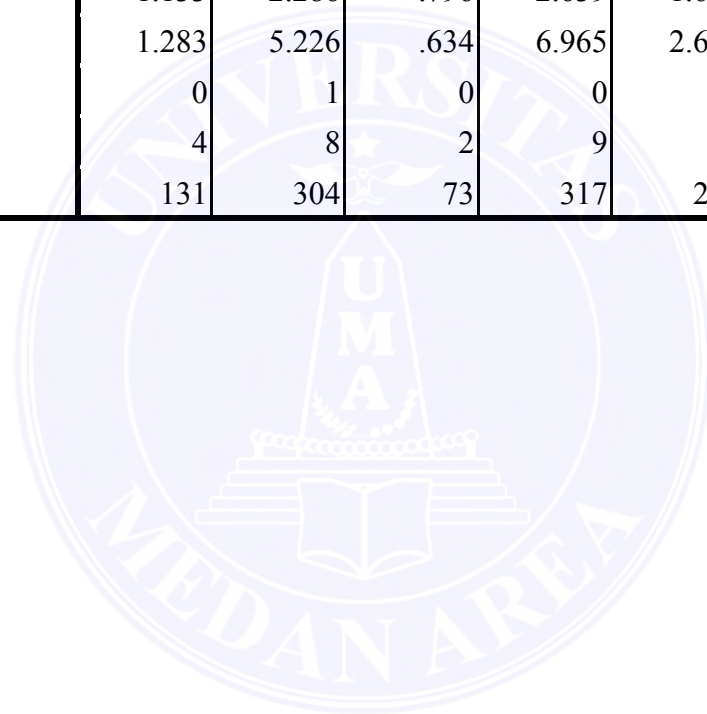



LAMPIRAN B

UJI NORMALITAS KEPUASAN PELAYANAN

Statistics

	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7
N Valid	57	57	57	57	57	57	57
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean	2.34	5.33	1.28	5.56	4.19	3.58	4.98
Median	3.00	6.00	1.00	6.00	4.00	4.00	5.00
Mode	3	7	2	9	6	4	6
Std. Deviation	1.133	2.286	.796	2.639	1.641	1.732	1.866
Variance	1.283	5.226	.634	6.965	2.694	2.998	3.482
Minimum	0	1	0	0	0	0	0
Maximum	4	8	2	9	6	6	7
Sum	131	304	73	317	239	204	284





LAMPIRAN C
UJI ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELAYANAN

kp1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	27	47.4	48.2	48.2
1	29	50.9	51.8	100.0
Total	56	98.2	100.0	
Missing System	1	1.8		
Total	57	100.0		

kp2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	23	40.4	40.4	40.4
1	34	59.6	59.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	13	22.8	22.8	22.8
1	44	77.2	77.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	24	42.1	42.1	42.1
1	33	57.9	57.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	44	77.2	77.2	77.2
1	13	22.8	22.8	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	16	28.1	28.1	28.1
1	41	71.9	71.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	9	15.8	15.8	15.8
1	48	84.2	84.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	18	31.6	31.6	31.6
1	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	20	35.1	35.1	35.1
1	37	64.9	64.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	9	15.8	15.8	15.8
1	48	84.2	84.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	15	26.3	26.3	26.3
1	42	73.7	73.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	21	36.8	36.8	36.8
1	36	63.2	63.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	32	56.1	56.1	56.1
1	25	43.9	43.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	23	40.4	40.4	40.4
1	34	59.6	59.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	30	52.6	52.6	52.6
1	27	47.4	47.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	24	42.1	42.1	42.1
1	33	57.9	57.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	32	56.1	56.1	56.1
1	25	43.9	43.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	26	45.6	45.6	45.6
1	31	54.4	54.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	18	31.6	31.6	31.6
1	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	16	28.1	28.1	28.1
1	41	71.9	71.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	19	33.3	33.3	33.3
1	38	66.7	66.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	31	54.4	54.4	54.4
1	26	45.6	45.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	26	45.6	45.6	45.6
1	31	54.4	54.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	16	28.1	28.1	28.1
1	41	71.9	71.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	22	38.6	38.6	38.6
1	35	61.4	61.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	13	22.8	22.8	22.8
1	44	77.2	77.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	14	24.6	24.6	24.6
1	43	75.4	75.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	16	28.1	28.1	28.1
1	41	71.9	71.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	23	40.4	40.4	40.4
1	34	59.6	59.6	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	15	26.3	26.3	26.3
1	42	73.7	73.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	21	36.8	36.8	36.8
1	36	63.2	63.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	19	33.3	33.3	33.3
1	38	66.7	66.7	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	17	29.8	29.8	29.8
1	40	70.2	70.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	24	42.1	42.1	42.1
1	33	57.9	57.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	30	52.6	52.6	52.6
1	27	47.4	47.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	13	22.8	22.8	22.8
1	44	77.2	77.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp37

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	18	31.6	31.6	31.6
1	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp38

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	8	14.0	14.0	14.0
1	49	86.0	86.0	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp39

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	20	35.1	35.1	35.1
1	37	64.9	64.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp40

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	18	31.6	31.6	31.6
1	39	68.4	68.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	20	35.1	35.1	35.1
1	37	64.9	64.9	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	22	38.6	38.6	38.6
1	35	61.4	61.4	100.0
Total	57	100.0	100.0	

kp43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0	21	36.8	36.8	36.8
1	36	63.2	63.2	100.0
Total	57	100.0	100.0	





I. Data Identitas Diri

Nama (inisialkan) :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Suku :

II. Petunjuk Pengisian Angket

Di bawah ini ada beberapa pernyataan. Tugas Anda, nyatakanlah tanggapan Anda terhadap pernyataan tersebut sesuai dengan keadaan diri Anda dengan cara memilih dan kemudian berilah tanda (√) pada salah satu pilihan yang Anda anggap sesuai dengan diri Anda pada jawaban yang tersedia.

Contoh :

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Saya suka rumah sakit ini.	√	

No.	Pernyataan	Pilihan	
		Ya	Tidak
1	Perawat selalu memberitahukan jadwal pergantian jaga perawat kepada saya		
2	Rumah sakit ini tidak memiliki taman yang indah.		
3	Makanan selalu diantar tepat waktu ke kamar rawat saya.		
4	Dekorasi dalam kamar rawat saya ini tertata dengan rapi		
5	Fasilitas dalam kamar belum lengkap untuk keperluan memanggil perawat.		
6	Dokter memberikan semangat jika saya mengeluh tentang sakit yang saya alami.		
7	Petugas medis bersikap menghargai ssaya		
8	Perawat jarang tersenyum ketika memberikan pelayanan kepada saya		
9	Jika terjadi kegagalan dalam pengobatan, dokter selalu memberikan solusi bagi saya.		
10	Petugas medis bertindak menangani saya dengan sangat hati-hati.		
11	Perawat terlihat tidak rapi kerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada saya.		
12	Dokter menjelaskan tata cara dalam mengkonsumsi obat saya.		
13	Masih sangat banyak petugas medis yang bekerja dengan lambat.		
14	Perawat memberikan informasi pengobatan kepada saya dengan bicara yang ketus.		
15	Setiap kebutuhan yang saya perlukan di rumah sakit ini selalu tersedia.		
16	Perawat kurang teliti ketika memeriksa dan mengontrol saya.		
17	Pihak rumah sakit juga menyediakan pelayanan konseling bagi saya.		
18	Dokter menjelaskan informasi tentang penyakit saya dengan kalimat cukup sulit dimengerti.		
19	Setiap saya memerlukan pertolongan, perawat selalu datang dengan cepat.		
20	Perawat tidak memperhatikan keluhan yang berasal dari keluarga saya.		

No.	Pernyataan	Pilihan	
		Ya	Tidak
21	Perawat bersikap tidak ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada saya.		
22	Pihak rumah sakit memberikan tempat istirahat untuk keluarga yang sedang menjaga saya.		
23	Bagi saya, peralatan medis di rumah sakit ini sudah memadai / lengkap.		
24	Dokter datang setiap hari untuk memeriksa keadaan saya.		
25	Saya kecewa dengan rumah sakit ini, karena jumlah perawatnya sangat sedikit dan susah untuk dijumpai.		
26	Walaupun sudah larut malam, „perawat jaga“ masih bersedia datang untuk membantu saya.		
27	Panggilan saya dilayani kurang baik dan diacuhkan oleh perawat.		
28	Dokter bekerja dengan teliti, sehingga jarang terjadi kesalahan saat menganalisis penyakit saya.		
29	Selama dirawat di rumah sakit ini, dokter kurang melakukan pemeriksaan kesehatan terhadap saya.		
30	Perawat selalu berada di tempat bila dibutuhkan, sehingga memudahkan saya untuk memanggilnya.		
31	Dokter yang bertugas kurang menyenangkan jika saya ajak diskusi.		
32	Perawat terlihat tetap sabar melayani saya, meskipun saya banyak keluhan.		
33	Selama saya dirawat di rumah sakit ini biayanya masih terjangkau jika dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.		
34	Sistem administrasinya terlalu menyulitkan ketika saya mau dirawat disini.		
35	Jika saya sedang merasa sedih, perawat mencoba menenangkan saya.		
36	Saya kesal karena dilayani dengan dokter yang berbeda-beda setiap kali melakukan pengobatan (pasien ulangan).		
37	Di rumah sakit ini, prosedur pemeriksaan kesehatan berjalan lancar tanpa berbelit-belit.		
38	Paramedis memakai pakaian yang terlihat		

	berantakan.		
39	Lingkungan rumah sakit terlihat kotor, banyak sampah kecil yang tidak dibersihkan.		
40	Perawat baru datang 30 menit kemudian ketika saya memanggilnya di jam istirahat pekerja.		
41	Perawat pernah berbicara kasar dengan keluarga saya.		
42	Kamar mandi yang ada di kamar rawat saya tidak bersih.		
43	Saya pernah menjumpai perawat yang selalu mengacuhkan setiap pertanyaan dari saya.		

Terima kasih atas partisipasinya 😊





LAMPIRAN E
SURAT PENELITIAN

