

DAFTAR PUSTAKA

- B.H Erickson dan TA. Nosamchuk, **Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial LP3ES**, Jakarta, 2001.
- Dr. Soekidjo Notoatmodjo. **Metodologi penelitian kesehatan**. PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2002.
- Eko Suprianto, & Sri Sugiyanti, **Operasionalisasi Pelayanan Prima**, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2001
- Kotler, Philip. **Marketing Management**. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta, 2000.
- Kerlinger Fred N. **Behavioral Research**. New York: Holt Rinehard and Winston, 2006
- Moh. Nazir, **Metode Penelitian**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000
- _____. **Marketing Management**. Prentice Hall: New Jersey, 2003
- Ra Suhardi, politik social modern, dasar dan directive, yayasan karya dharma IIP, JAKARTA, 2003.
- Sutrisno Hadi. **Metodologi Research**. Jilid I, Cetakan ke-XIII, Yogyakarta: Yayasan Penerbit, Fakultas Psikologi UGM, 2006.
- _____. **Penelitian Pendidikan**. Makalah Disampaikan Kepada Lokakarya Penelitian Pendidikan, IKIP Yogyakarta, 10 Desember 1979
- Tjiptono, F. **Strategi Pemasaran**. Edisi 3. Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2008

Yamit, Zulian. **Manajemen Produksi dan Operasi**. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, 1996.

_____. **Manajemen Kualitas Produk dan Jasa**. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, 2005.

Winarno Surakhmad. **Dasar Dan Teknik Research**. Bandung: Tarsito, 2006

Anonim. 2009a. **Kualitas layanan**. [http://www.analisis-kualitas-layanan-yang-Mempengaruhi-Kepuasan-Pelanggan -pdf-doc.htm.com](http://www.analisis-kualitas-layanan-yang-Mempengaruhi-Kepuasan-Pelanggan-pdf-doc.htm.com). Diakses 14 Januari 2009.



ANGKET

(QUESTIONER)

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikanlah jawaban pada pertanyaan berikut dengan memberikan tanda silang pada salah satu pilihan jawaban : a, b, c.
2. Hasil jawaban anda (ibu dan bapak) tidak akan mempengaruhi kedudukan atau jabatan di masyarakat, karena hasil angket ini akan penulis pergunakan sebagai bahan penyusunan skripsi guna menyelesaikan pendidikan di Universitas Medan Area.
3. Atas kesedian anda (ibu dan bapak) untuk mengisi angket ini, penulis ucapkan terima –kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Jenis Kelamin :

Umur :

Tingkat Pendidikan :

Jenis Pekerjaan :

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur Responden

- a. 14-35
- b. 36-50
- c. 51-70

2. Jenis Kelamin Responden

- a. Pria
- b. Wanita

3. Pendidikan Responden

- a. SD
- b. SLTP
- c. SLTA
- d. Sarjana Muda/S1

4. Pekerjaan Responden

- a. Wiraswata
- b. Pegawai negeri
- c. Ibu rumah tangga



II. PELAYANAN PARA MEDIS RUMAH SAKIT IMELDA MEDAN

(VARIABEL BEBAS (X))

1. Bagaimanakah penjelasan dokter kepada anda menanyakan Diagnosa penyakit yang anda derita ?
 - a. Jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Tidak jelas
2. Pada saat anda sedang mendapatkan perawatan dokter di Rumah Sakit Imelda Medan, bagaimana menurut anda keteraturan kunjungannya untuk memantau anda penyakit yang anda derita ?
 - a. Sesuai dengan jadwal
 - b. Kurang sesuai dengan jadwal
 - c. Tidak sesuai jadwal
3. Saat anda mendapatkan perawat jaga, apakah siperawat cepat melayani anda atau sebaliknya ?
 - a. Cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Tidak cepat
4. Menurut anda, apakah kecepatan waktu pelayanan anda harapkan di Rumah Sakit Imelda Medan Sesuai harapan ?
 - a. Tepat
 - b. Kurang tepat
 - c. Tidak tepat

5. Bagaimana menurut anda, variasi makanan yang disuguhkan oleh Pelayanan Rumah Sakit Imelda Medan cukup bervariasi ?
 - a. Bervariasi
 - b. Kurang bervariasi
 - c. Tidak bervariasi
6. Menurut anda, jadwal pelayanan makanan diruangan yang setiap harinya diberikan kepada anda, sesuai dengan waktu yang ditentukan ?
 - a. Sesuai dengan waktu
 - b. Kurang sesuai dengan waktu
 - c. Tidak sesuai dengan waktu.

III. PELAYANAN PARA MEDIS RUMAH SAKIT IMELDA MEDAN (VARIABEL TERIKAT (Y))

1. Bagaimana pelayanan Rumah Sakit Imelda Medan, apakah tepat waktu ?
 - a. Tepat waktu
 - b. Kurang tepat waktu
 - c. Tidak tepat waktu
2. Apakah Rumah Sakit Imelda Medan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kemauan pasiennya ?
 - a. Sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Tidak sesuai
3. Bagaimanakah keahlian para medis Rumah Sakit Imelda Medan, apakah cukup baik ?

- a. Baik
 - b. Kurang baik
 - c. Tidak baik
4. Apakah area wilayah letak geografis Rumah Sakit Imelda Medan , cukup strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
- a. Strategis
 - b. Kurang strategis
 - c. Tidak strategis
5. Bagaimana pelayanan informasi yang diberikan kepada pelanggan (customers) Rumah Sakit Imelda, apakah cukup baik ?
- a. Baik
 - b. Kurang baik
 - c. Tidak baik
6. Apakah fasilitas yang diberikan dan ditawarkan kepada pasien Rumah Sakit Imelda Medan cukup nyaman ?
- a. Nyaman
 - b. Kurang nyaman
 - c. Tidak nyaman