

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Grafiti Medika Pers, Jakarta, 1980.
- B.H. Erickson dan TA. Nosamchuk, *Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial*, LP3ES, Jakarta, 2001.
- Budi W. Soetjipto, *Service Quality*, Manajemen Usahawan – Lembaga Management FE – UI, Jakarta, 1997.
- Budiarto Subroto, dan Dolly Sutajaya Nasution, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI, Jakarta, 2001.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta, 1996.
- Fred Wiserma Michel, & Tracy, *The Dicipline of Market Leaders (Disiplin Para Pemimpin Pasar)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996.
- Gasperz Vincent, , *Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, edisi kesatu. Cetakan pertama, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- James F. Engel, *et. al, Prilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta, 1995.
- Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, 1997.
- Mohammad Hatta, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Mutiara, Jakarta, 2000.
- Philip Kotler dan Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Gramedia, Jakarta, 1994.
- R.G Soekadijo, *Anatomi Pariwisata*, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI, Jakarta, 1996.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 1992.

Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, Penerbit Angkasa, Jakarta, 1990.

Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Tarsito, Bandung, 2000.



DAFTAR ANGKET

PETUNJUK :

- Pilihlah jawaban yang sesuai menurut saudara dengan membubuhkan tanda X
- Pertanyaan ini semata-mata ditujukan bagi penyusunan skripsi

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur responden :

- 25 – 30 Tahun
- 31 – 35 Tahun
- 36 – 40 Tahun
- 41 – 45 Tahun
- 46 – 50 Tahun

2. Jenis kelamin :

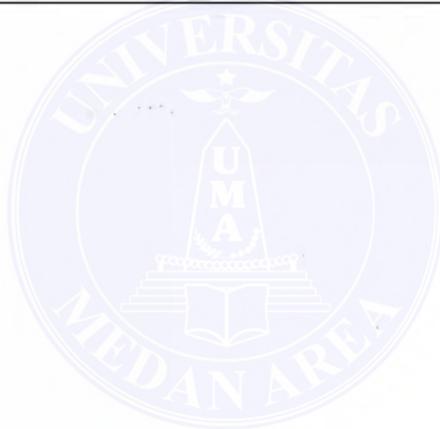
- Pria
- Wanita

3. Pendidikan terakhir :

- SD
- SLTP
- SLTA
- Sarjana Muda
- Sarjana

4. Status Perkawinan responden :

- Kawin
- Belum kawin.



II. KUALITAS PELAYANAN (VARIABEL BEBAS)

1. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Mama Medan ?
 - a. Sangat tepat
 - b. Tepat
 - c. Kurang tepat
 - d. Tidak tepat
2. Bagaimana akurasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Harapan Mama Medan ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
3. Bagaimana sikap petugas pelayanan dihubungkan dengan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
4. Bagaimana tanggapan saudara terhadap tanggungjawab dalam hal pelayanan oleh Rumah Sakit Harapan Mama Medan ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7360168 MEDAN - 20233

Nomor : 1179 / F.5/L.2.b/2005
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 10 Oktober 2005

Kepada : Yth. Kepala Rumah Sakit Harapan Mama
Medan
di-
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan saudara untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Yudith Indra Malon Siregar
Nomor Pokok Mahasiswa : 02.850.0011
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Untuk melaksanakan Pengambilan Data Pada Rumah Sakit Harapan Mama Medan

Guna penyusunan skripsi mahasiswa yang berjudul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT HARAPAN MAMA MEDAN".**

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada lembaga yang saudara pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

