

L

A

M

P

I

R

A

N

KUESIONER RESPON PASIEN

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITAS) (STUDI KASUS : RSUD. Dr. H. MOHAMAD RABAIN)

Pengantar

Service Quality adalah metode pengukuran yang dapat mempermudah pihak rumah sakit untuk mengukur kualitas pelayanan sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh pihak RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang respon pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sebagai Pendapat atau tanggapan yang Anda berikan pada setiap butir dalam lembar kuesioner akan digunakan sebagai masukan pada penelitian tentang Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Studi Kasus : RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain).

Petunjuk

1. Sebelum mengisi atau memberi tanggapan terhadap lembar kuesioner, Anda diminta terlebih dahulu mengisi identitas diri dengan jelas.
2. Berikan tanggapan terhadap pernyataan di bawah ini, dengan cara memberi tanda *check list* (✓) pada alternatif jawaban.

Keterangan

STS	: Sangat Tidak Setuju
TS	: Tidak Setuju
KS	: Kurang Setuju
N	: Netral
AS	: Agak Setuju
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju

Identitas Pengisi

Nama Siswa :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Umur :

No	URAIAN PERNYATAAN	SS	S	AS	N	KS	TS	STS
1	Rumah Sakit memiliki peralatan mutakhir/terbaru							
2	Lingkungan Rumah sakit yang nyaman dan bersih							
3	Karyawan rumah sakit berpenampilan rapi, bersih dan professional							
4	Keterangan Poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan							
5	Komunikasi saya dengan para medis dan tim medis tepat, akurat dan jelas							
6	Para medis dan tim medis merespon permintaan saya dengan cepat dan efisien							
7	Para medis selalu bersedia membantu pasien							
8	Para medis bersedia mengakomodasi permintaan dan kebutuhan spesial							
9	Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji							
10	Para medis dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah saya							
11	Para medis dan tim medis memberikan							

	layanan secara benar semenjak kali pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian							
12	Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu							
13	Rekan kerja reliabel (dapat dipercaya)							
14	Saya bisa mempercayai para medis dan tim medis							
15	Saya merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis							
16	Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah							
17	Tim medis dan para medis berpengetahuan luas							
18	Para medis tulus dalam menangani masalah pasien							
19	Pelayanan kesehatan dimulai tepat pada waktunya							
20	Para medis memberikan perhatian individual kepada saya							
21	Para medis yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien							
22	Para medis memperhatikan kebutuhan saya							

Lampiran 1.1 Kuesioner Harapan Pasien

Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Umur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
Jahda Putri	Perempuan	20	7	7	4	4	4	6	6	3	6	7	4	4	7	7	6	7	7	7	4	3	4	6	120
Judar	Perempuan	20	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	144
Bambang ganeho	Laki-laki		7	7	4	4	6	4	6	6	4	6	6	6	4	6	6	6	4	6	6	4	4	4	116
Putri aprilia	Perempuan	18	4	7	7	7	4	3	5	4	7	4	7	5	4	7	7	7	7	3	4	4	5	6	118
Sri hartati	Perempuan		7	6	3	7	4	4	4	4	6	4	7	5	7	6	6	7	4	4	4	6	6	6	117
Bayu hendro	Laki-laki	24	4	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	7	4	4	5	5	5	5	5	117
Rolan crisdiantoro	Laki-laki	24	7	6	7	7	7	6	6	4	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	6	4	137
Jul handika	Laki-laki		7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	143
Arin dwi s	Perempuan	30	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	150
Misnawati	Perempuan	55	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	4	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	141
Hermanwanto	Laki-laki		6	6	6	7	7	6	6	5	4	5	7	6	4	7	6	6	6	4	5	4	5	5	123
Idrawati	Perempuan		7	7	6	5	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	139
Susi suwati	Perempuan		6	7	7	7	6	6	7	7	4	4	5	6	7	5	4	4	5	7	6	5	7	4	126
Rudi H	Laki-laki		6	6	6	6	5	5	5	5	7	6	7	4	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	134
April	Perempuan	18	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	4	7	6	7	6	7	7	7	7	3	4	136
Nia okta	Perempuan	18	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	2	4	132
Munsidi	Laki-laki		7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	150
Makshola	Laki-laki		6	7	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	137
Zelvi elpi	Perempuan	27	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	148
Harno joyo	Laki-laki	28	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	141
Sustriati	Perempuan		6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	146
Sapurudin	Laki-laki		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	154
Ekarti puspa	Perempuan		7	6	4	4	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	137
Berta	Perempuan		7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	141
Nur hayati	Perempuan		4	6	5	6	4	6	5	7	4	6	7	6	5	7	6	4	7	6	6	7	7	6	127
Nur bayeti	Perempuan		6	7	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	136
Junaedi	Laki-laki		6	7	5	6	6	6	7	7	6	5	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	143

[illegible]

Lampiran 1.2 Kuisiioner Persepsi Pasien.

Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Umur	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total
Jahda Putri	Perempuan		7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	7	7	7	4	4	7	6	7	4	6	107
Judar	Perempuan		7	4	4	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	136
Bambang ganeho	Laki-laki		6	5	5	4	4	2	2	7	7	7	7	4	7	7	7	7	6	2	4	4	5	5	114
Putri aprilia	Perempuan		7	6	7	6	6	2	2	6	6	7	7	4	6	7	7	7	7	4	5	7	6	7	129
Sri hartati	Perempuan		6	3	7	7	7	7	6	7	7	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	6	7	7	134
Bayu hendro	Laki-laki		7	4	5	7	7	4	4	4	5	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	134
Rolan Crisdiantoro	Laki-laki		7	7	7	7	7	6	4	4	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	7	6	6	140
Jul handika	Laki-laki		6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	125
Arin dwi s	Perempuan		6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	7	7	7	7	6	6	6	7	7	128
Misnawati	Perempuan		4	2	4	6	6	1	1	4	4	4	6	4	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	94
Herman wanto	Laki-laki		5	5	6	6	4	5	4	5	5	5	6	6	6	4	6	7	6	4	4	7	7	7	120
Idrawati	Perempuan		4	3	5	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	6	6	99
Susi suwati	Perempuan		5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	7	6	7	7	5	7	7	7	139
Rudi H	Laki-laki		4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	7	3	5	5	5	7	4	4	4	4	4	4	95
April	Perempuan		5	4	4	4	3	3	1	2	1	5	5	4	4	7	4	7	6	6	6	7	7	7	102
Nia okta	Perempuan		7	7	7	7	4	4	4	4	3	4	7	4	4	6	6	5	4	2	6	4	5	5	109
Munsidi	Laki-laki		4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	142
Makshola	Laki-laki		4	3	4	3	6	6	6	6	5	5	3	5	6	5	6	7	6	7	7	7	7	7	121
Zelvi elpi	Perempuan		4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	127
Harno Joyo	Laki-laki		7	7	7	7	6	6	3	6	7	4	4	4	4	4	7	7	7	7	5	5	4	4	122
Sutriati	Perempuan		4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	142
Saparudin	Laki-laki		7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	7	4	4	7	7	7	7	6	6	6	6	6	137
Ekarti puspa	Perempuan		4	1	4	4	5	5	3	5	3	4	5	6	7	4	4	4	2	7	3	4	5	6	95
Berta	Perempuan		4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	5	6	4	4	4	7	4	4	5	6	6	5	98
Nur hayati	Perempuan		5	4	6	7	3	4	4	7	6	5	6	7	4	5	6	4	6	4	4	4	4	4	109
Nur Bayeti	Perempuan		7	4	6	6	7	5	3	7	6	4	6	5	6	7	5	6	4	7	7	7	7	7	129
Junaedi	Laki-laki		4	2	5	5	6	6	6	6	4	5	5	6	4	7	7	7	4	4	4	4	4	4	109

[illegible]

Lampiran 1.3 Uji Validasi Kuesioner Harapan Pasien

[illegible]

[illegible]

SOAL_10	Pearson Correlation	.290 [*]	0.18 ⁷	0.15 ³	-0.14 ⁹	0.27 ¹	.361 [*]	0.25 ⁷	0.09 ²	.506 ^{**}	1	0.27 ³	.391 ^{**}	.464 ^{**}	.297 [*]	0.21 ⁰	.315 [*]	.440 ^{**}	.476 ^{**}	.435 ^{**}	0.24 ⁷	0.24 ¹	0.26 ¹	.633 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.04 ¹	0.19 ³	0.28 ⁹	0.30 ³	0.05 ⁷	0.01 ⁰	0.07 ¹	0.52 ⁵	0.00 ⁰		0.05 ⁵	0.00 ⁵	0.00 ¹	0.03 ⁶	0.14 ⁴	0.02 ⁶	0.00 ¹	0.00 ⁰	0.00 ²	0.08 ³	0.09 ¹	0.06 ⁷	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_11	Pearson Correlation	.333 [*]	0.00 ¹	0.15 ⁸	0.16 ²	0.21 ²	0.12 ⁹	-0.07 ⁵	0.02 ²	.467 ^{**}	0.27 ³	1	0.18 ⁸	0.14 ⁵	.297 [*]	.292 [*]	0.25 ⁶	0.23 ⁹	0.19 ⁸	.290 [*]	0.26 ⁸	0.16 ⁵	0.01 ⁰	.458 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.01 ⁸	0.99 ⁶	0.27 ⁴	0.26 ²	0.14 ⁰	0.37 ³	0.60 ³	0.88 ⁰	0.00 ¹	0.05 ⁵		0.19 ²	0.31 ⁴	0.03 ⁶	0.04 ⁰	0.07 ³	0.09 ⁴	0.16 ⁷	0.04 ¹	0.06 ⁰	0.25 ³	0.94 ⁷	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_12	Pearson Correlation	-0.01 ⁴	-0.03 ²	0.13 ³	0.02 ³	0.22 ⁸	0.12 ⁶	0.12 ⁵	.323 [*]	0.11 ⁸	.391 ^{**}	0.18 ⁸	1	0.19 ³	0.09 ⁵	-0.00 ³	0.14 ⁶	.288 [*]	0.17 ³	.305 [*]	0.26 ¹	.415 ^{**}	0.20 ⁰	.428 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.92 ³	0.82 ⁵	0.35 ⁸	0.87 ⁶	0.11 ²	0.38 ⁴	0.38 ⁹	0.02 ²	0.41 ⁴	0.00 ⁵	0.19 ²		0.18 ⁰	0.51 ¹	0.98 ³	0.31 ²	0.04 ³	0.23 ¹	0.03 ¹	0.06 ⁷	0.00 ³	0.16 ³	0.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_13	Pearson Correlation	.394 ^{**}	0.04 ¹	0.11 ²	0.10 ²	0.12 ³	.345 [*]	0.13 ⁸	0.10 ⁵	.500 ^{**}	.464 ^{**}	0.14 ⁵	0.19 ³	1	0.13 ⁶	-0.00 ²	0.20 ⁸	.314 [*]	.527 ^{**}	.360 [*]	.477 ^{**}	0.26 ⁸	.403 ^{**}	.586 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.00 ⁵	0.77 ⁸	0.43 ⁷	0.48 ²	0.39 ⁶	0.01 ⁴	0.34 ⁰	0.46 ⁸	0.00 ⁰	0.00 ¹	0.31 ⁴	0.18 ⁰		0.34 ⁸	0.98 ⁸	0.14 ⁷	0.02 ⁶	0.00 ⁰	0.01 ⁰	0.00 ⁰	0.05 ⁹	0.00 ⁴	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_14	Pearson Correlation	.298 [*]	0.14 ³	0.14 ¹	0.01 ²	0.10 ⁰	0.05 ⁵	0.04 ⁰	-0.19 ⁴	.290 [*]	.297 [*]	.297 [*]	0.09 ⁵	0.13 ⁶	1	.399 ^{**}	.471 ^{**}	.349 [*]	0.10 ⁴	0.23 ⁰	0.17 ⁸	0.10 ⁹	.366 ^{**}	.437 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.03 ⁵	0.32 ²	0.33 ⁰	0.93 ⁴	0.49 ⁰	0.70 ⁷	0.78 ²	0.17 ⁷	0.04 ¹	0.03 ⁶	0.03 ⁶	0.51 ¹	0.34 ⁸		0.00 ⁴	0.00 ¹	0.01 ³	0.47 ²	0.10 ⁹	0.21 ⁵	0.45 ¹	0.00 ⁹	0.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

[illegible]

SOAL_20	Pearson Correlation	0.064	-0.046	0.099	0.215	0.065	0.210	-0.014	.346*	0.224	0.247	0.268	0.261	.477**	0.178	0.134	0.108	0.222	.300*	.416**	1	.486**	.501**	.542**
	Sig. (2-tailed)	0.660	0.750	0.493	0.134	0.653	0.143	0.922	0.014	0.118	0.083	0.060	0.067	0.000	0.215	0.354	0.457	0.122	0.034	0.003		0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_21	Pearson Correlation	-0.125	-0.090	0.014	0.045	-0.059	0.056	0.009	0.180	0.148	0.241	0.165	.415**	0.268	0.109	-0.037	0.068	0.194	0.199	0.266	.486**	1	.495**	.389**
	Sig. (2-tailed)	0.387	0.534	0.922	0.757	0.682	0.698	0.949	0.212	0.306	0.091	0.253	0.003	0.059	0.451	0.801	0.639	0.176	0.166	0.062	0.000		0.000	0.005
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_22	Pearson Correlation	0.081	-0.080	0.012	0.002	-0.129	0.065	-0.030	0.103	.358*	0.261	0.010	0.200	.403**	.366**	0.082	.286*	.326*	0.152	0.165	.501**	.495**	1	.436**
	Sig. (2-tailed)	0.576	0.581	0.934	0.989	0.371	0.656	0.836	0.476	0.011	0.067	0.947	0.163	0.004	0.009	0.570	0.044	0.021	0.292	0.251	0.000	0.000		0.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.516**	.283*	.560**	.291*	.577**	.628**	.510**	.378**	.660**	.633**	.458**	.428**	.586**	.437**	.386**	.456**	.495**	.676**	.679**	.542**	.389**	.436**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.046	0.000	0.040	0.000	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.001	0.002	0.000	0.002	0.006	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.002	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Lampiran 1.4 Uji Reliabel Harapan Pasien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	22

Lampiran 1.4 Uji Reliabel Harapan Pasien

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOAL_1	129.28	100.287	.432	.854
SOAL_2	128.72	107.553	.222	.859
SOAL_3	129.12	99.944	.487	.852
SOAL_4	128.86	106.776	.218	.860
SOAL_5	129.38	99.669	.506	.851
SOAL_6	129.24	98.676	.564	.849
SOAL_7	128.98	103.326	.452	.853
SOAL_8	129.02	104.428	.297	.858
SOAL_9	129.38	97.628	.598	.847
SOAL_10	129.16	100.015	.578	.849
SOAL_11	128.92	103.259	.386	.855
SOAL_12	128.92	103.667	.352	.856
SOAL_13	128.84	101.117	.528	.851
SOAL_14	129.02	103.571	.363	.856
SOAL_15	128.94	104.956	.315	.857
SOAL_16	128.92	103.667	.388	.855
SOAL_17	128.76	103.329	.434	.854
SOAL_18	129.04	97.264	.616	.846
SOAL_19	129.08	97.871	.623	.846
SOAL_20	129.02	99.816	.462	.853
SOAL_21	129.12	103.128	.292	.860
SOAL_22	129.06	102.629	.351	.857

Lampiran 1.5 Uji Validitas Persepsi Pasien

Correlations																								
		SOA L_1	SO AL_ 2	SO AL_ 3	SO AL_ 4	SO AL_ 5	SO AL_ 6	SO AL_ 7	SO AL_ 8	SO AL_ 9	SO AL_ 10	SO AL_ 11	SO AL_ 12	SO AL_ 13	SO AL_ 14	SO AL_ 15	SO AL_ 16	SO AL_ 17	SO AL_ 18	SO AL_ 19	SO AL_ 20	SO AL_ 21	SO AL_ 22	TOTAL
SOAL _1	Pears on Correl ation	1	.55 1**	.607 **	.312 *	.303 *	- 0.07 1	- 0.21 4	0.00 0	.330 *	0.07 7	0.22 5	- 0.16 4	0.10 9	.314 *	.315 *	0.02 0	0.17 1	0.27 4	.327 *	.279 *	0.07 0	0.11 7	.440**
	Sig. (2- tailed)		0.0 00	0.00 0	0.02 7	0.03 3	0.62 6	0.13 5	1.00 0	0.01 9	0.59 5	0.11 5	0.25 6	0.45 2	0.02 6	0.02 6	0.89 3	0.23 6	0.05 4	0.02 1	0.05 0	0.63 0	0.41 8	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL _2	Pears on Correl ation	.551 **	1	.473 **	0.10 6	0.03 6	0.01 6	0.00 5	- 0.00 5	0.18 9	0.11 4	0.18 5	- 0.02 1	- 0.11 3	- 0.01 0	0.10 7	0.14 3	0.22 1	- 0.10 0	0.21 7	0.13 2	0.07 5	0.00 4	.295*
	Sig. (2- tailed)	0.00 0		0.00 1	0.46 4	0.80 1	0.91 4	0.97 1	0.97 2	0.19 0	0.42 9	0.19 9	0.88 7	0.43 5	0.94 3	0.45 8	0.32 3	0.12 3	0.48 9	0.13 1	0.36 3	0.60 3	0.98 1	0.037
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL _3	Pears on Correl ation	.607 **	.47 3**	1	.479 **	0.23 0	0.18 6	0.07 6	0.11 3	.388 **	0.23 0	0.26 2	0.02 6	- 0.09 7	0.18 1	0.26 5	0.07 7	0.11 9	0.01 5	0.21 6	0.03 4	0.04 2	- 0.08 7	.432**
	Sig. (2- tailed)	0.00 0	0.0 01		0.00 0	0.10 9	0.19 6	0.60 0	0.43 5	0.00 5	0.10 9	0.06 6	0.85 7	0.50 1	0.20 8	0.06 3	0.59 6	0.40 9	0.91 5	0.13 2	0.81 3	0.77 3	0.54 7	0.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL _4	Pears on Correl ation	.312 *	0.1 06	.479 **	1	.316 *	.413 **	0.07 1	.374 **	0.19 4	0.04 3	0.15 1	- 0.03 2	- 0.03 1	.324 *	.503 **	0.20 8	.474 **	0.08 8	0.14 3	0.26 8	- 0.02 5	- 0.00 1	.506**

	Sig. (2-tailed)	0.027	0.464	0.000		0.025	0.003	0.626	0.007	0.177	0.769	0.296	0.825	0.831	0.021	0.000	0.147	0.001	0.544	0.321	0.060	0.861	0.994	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_5	Pears on Correlation	.303*	0.036	0.230	.316*	1	.444**	.367**	.345*	.426**	0.226	0.205	0.156	0.257	0.211	.533**	0.208	0.278	.561**	.485**	.361*	.284*	0.206	.686**
	Sig. (2-tailed)	0.033	0.801	0.109	0.025		0.001	0.009	0.014	0.002	0.115	0.153	0.279	0.072	0.142	0.000	0.148	0.051	0.000	0.000	0.010	0.046	0.151	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_6	Pears on Correlation	-0.071	0.016	0.186	.413**	.444**	1	.697**	.496**	0.273	0.123	0.004	.358*	-0.015	0.109	.323*	0.255	.359*	.298*	.340*	.336*	0.205	0.190	.604**
	Sig. (2-tailed)	0.626	0.914	0.196	0.003	0.001		0.000	0.000	0.055	0.396	0.977	0.011	0.919	0.452	0.022	0.074	0.010	0.036	0.016	0.017	0.153	0.186	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_7	Pears on Correlation	-0.214	0.005	0.076	0.071	.367**	.697**	1	.396**	0.177	0.159	-0.050	.394**	0.011	0.002	0.277	0.030	0.245	0.191	0.161	0.125	0.132	0.145	.427**
	Sig. (2-tailed)	0.135	0.971	0.600	0.626	0.009	0.000		0.004	0.218	0.271	0.732	0.005	0.939	0.990	0.052	0.836	0.086	0.183	0.264	0.385	0.361	0.314	0.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_8	Pears on Correlation	0.000	-0.005	0.113	.374**	.345*	.496**	.396**	1	.475**	0.245	0.180	0.219	0.006	0.025	.349*	0.173	.400**	0.151	0.119	0.157	0.000	0.161	.508**
	Sig. (2-tailed)	1.000	0.972	0.435	0.007	0.014	0.000	0.004		0.000	0.086	0.211	0.127	0.965	0.863	0.013	0.230	0.004	0.295	0.412	0.276	1.000	0.263	0.000

[illegible]

SOAL_13	Pears on Correlation	0.109	-0.113	-0.097	-0.031	0.257	-0.015	0.011	0.006	.318*	0.248	0.140	0.262	1	.319*	.362**	0.043	0.122	0.230	0.190	0.167	0.074	0.201	.330*
	Sig. (2-tailed)	0.452	0.435	0.501	0.831	0.072	0.919	0.939	0.965	0.024	0.083	0.334	0.066		0.024	0.010	0.767	0.400	0.109	0.186	0.248	0.607	0.163	0.019
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_14	Pears on Correlation	.314*	-0.010	0.181	.324*	0.211	0.109	0.002	0.025	0.127	0.204	0.098	-0.160	.319*	1	.436**	0.257	0.219	0.100	.367**	.395**	0.030	0.070	.420**
	Sig. (2-tailed)	0.026	0.943	0.208	0.021	0.142	0.452	0.990	0.863	0.381	0.155	0.496	0.268	0.024		0.002	0.072	0.127	0.488	0.009	0.005	0.837	0.627	0.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_15	Pears on Correlation	.315*	0.107	0.265	.503**	.533**	.323*	0.277	.349*	.404**	0.198	0.217	0.089	.362**	.436**	1	.366**	.566**	.367**	.360*	.372**	0.011	0.024	.687**
	Sig. (2-tailed)	0.026	0.458	0.063	0.000	0.000	0.022	0.052	0.013	0.004	0.169	0.130	0.540	0.010	0.002		0.009	0.000	0.009	0.010	0.008	0.938	0.867	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_16	Pears on Correlation	0.020	0.143	0.077	0.208	0.208	0.255	0.030	0.173	0.171	0.106	0.102	-0.055	0.043	0.257	.366**	1	.457**	0.193	.429**	.391**	.388**	0.273	.469**
	Sig. (2-tailed)	0.893	0.323	0.596	0.147	0.148	0.074	0.836	0.230	0.234	0.466	0.480	0.706	0.767	0.072	0.009		0.001	0.179	0.002	0.005	0.005	0.055	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_17	Pears on	0.171	0.221	0.119	.474**	0.278	.359*	0.245	.400**	0.262	0.115	0.063	0.043	0.122	0.219	.566**	.457**	1	0.264	.353*	.509**	0.215	.370**	.638**

	Correlation																							
	Sig. (2-tailed)	0.236	0.123	0.409	0.001	0.051	0.010	0.086	0.004	0.066	0.428	0.663	0.765	0.400	0.127	0.000	0.001		0.064	0.012	0.000	0.133	0.008	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_18	Pearson Correlation	0.274	-0.100	0.015	0.088	.561**	.298*	0.191	0.151	0.259	0.131	-0.051	0.204	0.230	0.100	.367**	0.193	0.264	1	.533**	.484**	.378**	.322*	.547**
	Sig. (2-tailed)	0.054	0.489	0.915	0.544	0.000	0.036	0.183	0.295	0.069	0.363	0.724	0.154	0.109	0.488	0.009	0.179	0.064		0.000	0.000	0.007	0.023	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_19	Pearson Correlation	.327*	0.217	0.216	0.143	.485**	.340*	0.161	0.119	0.244	0.124	0.062	0.106	0.190	.367**	.360*	.429**	.353*	.533**	1	.676**	.523**	.368**	.667**
	Sig. (2-tailed)	0.021	0.131	0.132	0.321	0.000	0.016	0.264	0.412	0.088	0.392	0.668	0.466	0.186	0.009	0.010	0.002	0.012	0.000		0.000	0.000	0.009	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_20	Pearson Correlation	.279*	0.132	0.034	0.268	.361*	.336*	0.125	0.157	0.197	0.107	0.006	0.067	0.167	.395**	.372**	.391**	.509**	.484**	.676**	1	.474**	.488**	.646**
	Sig. (2-tailed)	0.050	0.363	0.813	0.060	0.010	0.017	0.385	0.276	0.170	0.462	0.967	0.645	0.248	0.005	0.008	0.005	0.000	0.000		0.001	0.000		0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_21	Pearson Correlation	0.070	0.075	0.042	-0.025	.284*	0.205	0.132	0.000	0.176	0.152	0.045	0.110	0.074	0.030	0.011	.388**	0.215	.378**	.523**	.474**	1	.673**	.447**

	Sig. (2-tailed)	0.630	0.603	0.773	0.861	0.046	0.153	0.361	1.000	0.222	0.293	0.755	0.446	0.607	0.837	0.938	0.005	0.133	0.007	0.000	0.001		0.000	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
SOAL_22	Pears on Correlation	0.117	0.004	-0.087	-0.001	0.206	0.190	0.145	0.161	0.052	-0.089	-0.161	-0.067	0.201	0.070	0.024	0.273	.370**	.322*	.368**	.488**	.673**	1	.383**
	Sig. (2-tailed)	0.418	0.981	0.547	0.994	0.151	0.186	0.314	0.263	0.718	0.538	0.263	0.643	0.163	0.627	0.867	0.055	0.008	0.023	0.009	0.000	0.000		0.006
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pears on Correlation	.440**	.295*	.432**	.506**	.686**	.604**	.427**	.508**	.643**	.451**	.339*	.351*	.330*	.420**	.687**	.469**	.638**	.547**	.667**	.646**	.447**	.383**	1
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.037	0.002	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.001	0.016	0.012	0.019	0.002	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.006	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 1.6 Uji Reabilitas Persepsi Pasien.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SOAL_1	111.50	212.459	.369	.851
SOAL_2	112.20	216.939	.205	.858
SOAL_3	111.40	214.531	.370	.851
SOAL_4	111.28	206.042	.422	.850
SOAL_5	111.34	201.494	.634	.842
SOAL_6	111.44	201.027	.530	.845
SOAL_7	111.66	209.413	.333	.854
SOAL_8	110.96	208.039	.435	.849
SOAL_9	111.58	202.249	.583	.843
SOAL_10	111.28	211.226	.376	.851
SOAL_11	110.90	215.439	.255	.856
SOAL_12	111.02	216.347	.279	.854
SOAL_13	111.16	217.647	.260	.855
SOAL_14	110.84	211.280	.336	.853
SOAL_15	110.68	202.100	.636	.842
SOAL_16	110.30	213.316	.409	.850
SOAL_17	110.92	199.055	.568	.843
SOAL_18	111.58	203.269	.464	.848
SOAL_19	111.34	202.270	.612	.843
SOAL_20	110.98	202.469	.587	.843
SOAL_21	110.74	212.156	.377	.851
SOAL_22	110.56	215.027	.311	.853

SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama (dengan gelar) : Ali Ibrahim, M.T.
NIP : 198407212015109101
Jabatan Akademik : Lektor

dengan ini menyatakan bersedia menjadi Pembimbing I/II dari Skripsi mahasiswa

Nama : Azzah Miranda
NIM : 09031281621050
Jurusan : Sistem Informasi
Program Studi : Sistem Informasi Reguler

dengan judul Skripsi:

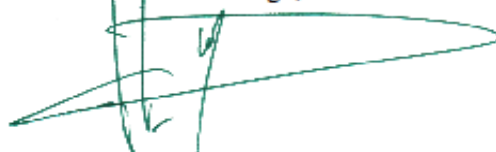
Penerapan *Business Intelligence* pada Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan

Kesediaan Jadwal Pembimbingan :

Hari : _____ dan _____ (Indralaya)
Atau SENIN dan Rabu (Bukit)

Demikianlah surat kesediaan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Calon Pembimbing I,


Ali Ibrahim, M.T.
NIP 198407212015109101

Indralaya, Juni 2020
Pemohon,


Azzah Miranda
NIM 09031281621050

HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Judul : Penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) Untuk
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*)
Studi Kasus : RSUD. Dr. H. Mohamad Rabain

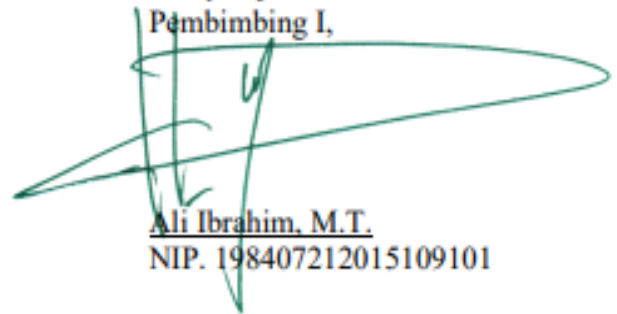
oleh

Nama : Azzah Miranda
NIM : 09031281621050
Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Indralaya, Juni 2020

Menyetujui:

Pembimbing I,

A large, stylized handwritten signature in green ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, is written over the text of the supervisor's name and NIP.

Ali Ibrahim, M.T.

NIP. 198407212015109101

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL

**PENERAPAN CRM (*CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT*)
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE SERQUAL (*SERVICE QUALITY*) STUDI KASUS : RSUD. Dr. H.
MOHAMAD RABAIN**

**PROPOSAL SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Serjana**

Oleh

**Azzah Miranda
09031281621050**

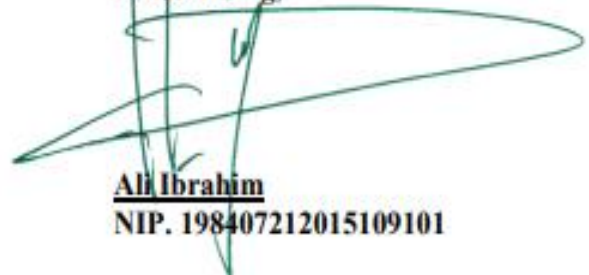
Indralaya, Juni 2020

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP.197811172006042001**

Pembimbing,



**Ali Ibrahim
NIP. 198407212015109101**



PEMERINTAH KABUPATEN MUARA ENIM
RSUD Dr. H. MOHAMAD RABAIN
(Badan Layanan Umum Daerah)

Jln. Sultan Mahmud Badaruddin II No. 49 Telp. 0734-424345, Fax. 0734-422738
Email : rumahsakit_rabain@yahoo.co.id
MUARA ENIM 31315

Muara Enim, 17 Desember 2020

Nomor : /705/SE/RSUD/XII/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Pemberian izin Riset

Kepada Yth,
Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
Jalan Palembang-Prabumulih Km. 32
Ogan Ilir, Indralaya

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 0591/UN9.FIK/TU.Ak.SB4/2020 tanggal 2 November 2020 hal Pengumpulan Data atas :

Nama	Azzah Miranda
NIM	09031281621050

Dengan ini diberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penyebaran kuesioner/ wawancara/ pengambilan data statistic untuk penelitian dan atau riset pada **RSUD Dr. H. Mohamad. Rabain**, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak merugikan dan tidak menjatuhkan nama rumah sakit.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut : rumah_sakit@yahoo.com.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Direktur RSUD Dr. H. Mohamad
Rabain.



Dr. H. Suwandi Safitra, Sp.A.
Pembina Tk.1
NIP.19600328 198910 1001

Tembusan:

Saudara/i Azzah Miranda, selaku mahasiswa/i yang melaksanakan riset

