

Perihal : Permohonan Responden

Kepada :

Yth.

.....

Di Ruang Rawat Inap VIP
RSUD Sunan Kalijaga Kab.
Demak

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang :

Nama : KUSMANTO

NIM : 20401700005

akan melaksanakan penelitian dengan judul : **“Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap VIP Di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak”**.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi faktor *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*, terhadap loyalitas pelanggan ruang rawat inap VIP di RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Penelitian ini tidak berakibat buruk bagi responden. Informasi yang sejujur-jujurnya dan apa adanya yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan akan terjamin kerahasiaannya.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/Saudari menyetujui dan bersedia untuk mengisi kuesioner yang saya berikan, maka saya mohon menandatangani lembar persetujuan menjadi responden yang telah disediakan.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Demak, 2019

Hormat Saya

K U S M A N T O

INSTRUMEN PENELITIAN

JUDUL PENELITIAN :
“PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN RUANG RAWAT INAP VIP DI RSUD SUNAN KALIJAGA KABUPATEN DEMAK”

A. Identitas Responden

Kode Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan *)

Umur : tahun

Pendidikan : SD SMP SMA lain-lain.....

Pekerjaan : PNS buruh Tani lain-lain

Alamat : Demak luar Demak.....

Jumlah kunjungan : satu kali lebih dari satu kali

Status : Pasien Keluarga

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah terlebih dahulu petunjuk pengisian secara cermat.
2. Pilihlah satu jawaban sesuai dengan yang saudara lakukan/alami dengan memberikan tanda \surd (centang).
3. Pilihan jawaban pada kolom yang tersedia :
STS : Sangat tidak setuju (skor 1)
TS : Tidak setuju (skor 2)
S : Setuju (skor 3)
SS : Sangat setuju (skor 4)

C. Pernyataan Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X)

1. *Tangibles* / Bukti Fisik (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Gedung Ruang VIP RSUD baik				
2.	Peralatan ruang VIP RSUD lengkap				
3.	Fasilitas Ruang VIP RSUD lengkap				
4	Petugas Ruang VIP RSUD berpenampilan rapi memakai atribut lengkap				

Kesan / masukan terhadap bukti fisik pelayanan ruang VIP RSUD:

.....

2. *Empathy*/ perhatian (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Kesungguhan petugas Ruang VIP RSUD dalam melayani pasien/keluarga pasien sangat baik				
2.	Kerahaman petugas Ruang VIP RSUD dalam melayani pasien sangat baik				
3.	Perhatian petugas Ruang VIP RSUD dalam melayani pasien sangat baik				
4	Petugas Ruang VIP santun dengan pasien/ keluarga				

Kesan / masukan terhadap perhatian terhadap pasien dan keluarga.....

.....

3. *Reliability* / kehandalan (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Prosedur penerimaan pasien baru di Ruang VIP RSUD mudah				
2.	Pemeriksaan di Ruang VIP RSUD cepat				
3.	Petugas Ruang VIP RSUD tidak membedakan pasien				
4	Petugas Ruang VIP RSUD dalam bertugas cermat				

Kesan / masukan terhadap kehandalan pelayanan:

.....

.....

4. *Responsiveness / Daya Tanggap (X4)*

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Kesiagaan petugas Ruang VIP RSUD memberikan pelayanan kepada pasien/ keluarga				
2.	Petugas Ruang VIP RSUD memberikan penjelasan tentang prosedur rumah sakit				
3.	Petugas Ruang VIP RSUD menangani keluhan pasien / keluarga				
4	Petugas Ruang VIP RSUD menjelaskan prosedur pengobatan pasien				

Kesan / masukan terhadap daya tanggap pelayanan :

.....

5. *Assurance / Jaminan (X5)*

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Petugas Ruang VIP RSUD berkomunikasi dengan pasien/ keluarga dengan baik				
2.	Petugas Ruang VIP RSUD terampil				
3.	Dalam memberikan pelayanan kepada pasien petugas Ruang VIP RSUD sesuai dengan prosedur				
4	Petugas Ruang VIP RSUD bertugas sesuai kompetensi				

Kesan/masukan terhadap jaminan pelayanan:

.....

D. Loyalitas Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya akan ke ruangan VIP RSUD ini lagi bila membutuhkan rawat inap				
2.	Ruang VIP RSUD merupakan ruang favorit saya				
3	Pelayanan petugas Ruang VIP RSUD sesuai standart Ruang VIP				

4.	Pelayanan dokter di Ruang VIP RSUD sesuai yang di janjikan				
5.	Merekomendasikan Ruang VIP RSUD ke sanak saudara bila membutuhkan rawat inap				
6.	memberitahukan keorang lain tentang pelayanan yang ada di ruang VIP RSUD				
7.	Petugas Ruang VIP RSUD memperhatikan keluhan pasien dan keluarga				
8.	Petugas Ruang VIP RSUD memberikan solusi kepada pasien/ keluarga				

Kesan/masukan terhadap kesetiaan menggunakan pelayanan ruang VIP RSUD:

.....

.....

.....

Demak,.....
 Responden

(.....)

Uji Regresi Ganda

Secara bersama-sama Tangibles (X1)_Emphaty (X2)_Reliabilty
(X3)_Responsiveness (X4)_Assurance (X5) terhadap_Loyalitas Pelanggan (Y)

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	25.1500	3.88568	100
X1	12.6400	1.64237	100
X2	13.4000	1.91221	100
X3	12.7800	2.02300	100
X4	12.9300	1.86003	100
X5	12.9500	1.82782	100

Correlations

		Y	X1	X2	X3	X4	X5
Pearson Correlation	Y	1.000	.665	.625	.743	.779	.721
	X1	.665	1.000	.625	.712	.689	.647
	X2	.625	.625	1.000	.754	.778	.792
	X3	.743	.712	.754	1.000	.788	.705
	X4	.779	.689	.778	.788	1.000	.855
	X5	.721	.647	.792	.705	.855	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000	.000	.000

1	.822 ^a	.675	.658	2.27217	.675	39.105	5	94	.000	1.772
---	-------------------	------	------	---------	------	--------	---	----	------	-------

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1009.451	5	201.890	39.105	.000 ^a
	Residual	485.299	94	5.163		
	Total	1494.750	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X2, X4

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.496	1.912		2.782	.036	-2.301	5.293					

X1	.347	.209	.147	1.661	.100	-.068	.762	.665	.169	.098	.443	2.260
X2	-.340	.221	-.167	-1.538	.128	-.778	.099	.625	-.157	-.090	.292	3.421
X3	.618	.210	.322	2.944	.004	.201	1.034	.743	.291	.173	.290	3.453
X4	.772	.278	.370	2.776	.007	.220	1.325	.779	.275	.163	.195	5.136
X5	.458	.263	.216	1.741	.085	-.064	.981	.721	.177	.102	.225	4.439

a. Dependent

Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimensi on	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	X1	X2	X3	X4
1	1	5.966	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.014	20.454	.72	.01	.02	.06	.02
	3	.008	27.735	.02	.33	.08	.24	.02
	4	.006	32.686	.15	.42	.16	.35	.04
	5	.004	36.927	.10	.24	.65	.16	.19
	6	.002	49.000	.00	.00	.09	.19	.74

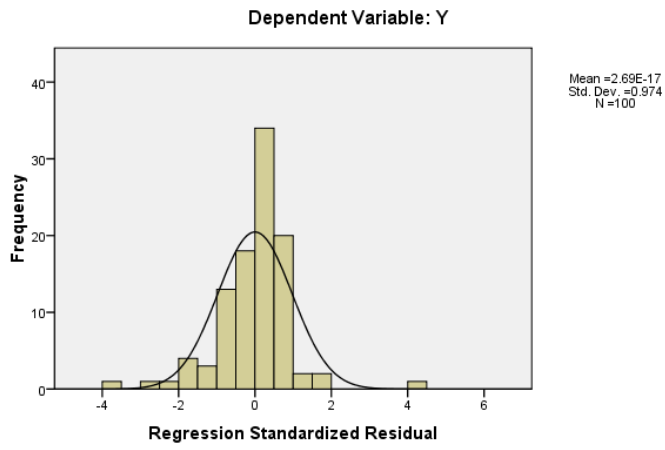
a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

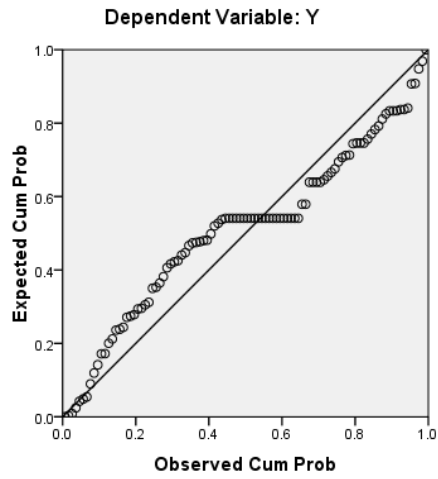
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.8581	31.1917	25.1500	3.19319	100
Std. Predicted Value	-5.102	1.892	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.288	1.329	.514	.216	100
Adjusted Predicted Value	9.3045	31.2028	25.1572	3.20107	100
Residual	-8.52499	9.90003	.00000	2.21405	100
Std. Residual	-3.752	4.357	.000	.974	100
Stud. Residual	-3.844	4.785	-.002	1.025	100
Deleted Residual	-8.95052	11.94247	-.00723	2.45633	100
Stud. Deleted Residual	-4.165	5.473	.000	1.079	100
Mahal. Distance	.605	32.884	4.950	5.278	100
Cook's Distance	.000	.787	.019	.082	100
Centered Leverage Value	.006	.332	.050	.053	100

a. Dependent Variable: Y

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Y

