

# **LAMPIRAN**

## Matrik Penelitian

**Judul : Pengaruh Kepuasan dan Persepsi Terhadap *Brand Equity* Tentang Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang**

Variabel (X1)	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian
<p>Kepuasan dapat didefinisikan sebagai rasa tercapainya keinginan yang diharapkan atau lebih dari yang diharapkan. Kelegaannya, terpenuhi hasratnya dalam mencapai tujuan tertentu. Herzog dalam (Morissan, 2013:82).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (Reability)</li> <li>2. Ketanggapan (Responsive)</li> <li>3. Keyakinan (Assurance)</li> <li>4. Empati (Emphaty)</li> <li>5. Berwujud (Tangible)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subyek Penelitian adalah 100 responden pasien RSI Sultan Agung Semarang</li> <li>2. Informasi dari kepala bagian kemitraan RSI Sultan Agung Semarang</li> <li>3. Dan sumber pustaka</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis Penelitian : Kuantitatif</li> <li>2. Penerima sampel penelitian : 100 responden pasien RSI Sultan Agung Semarang</li> <li>3. Teknik Sampling : Purposive sampling</li> <li>4. Metode pengumpulan data : Wawancara dan kuesioner</li> <li>5. Metode analisa data : Uji analisis regresi linear berganda</li> </ol>
<b>Variabel (X2)</b>			
<p>Persepsi ialah proses pemaknaan terhadap stimulus. Jika stimulusnya berupa benda disebut <i>object perception</i> dan jika stimulusnya berupa manusia disebut <i>social perception</i>. Persepsi sosial adalah suatu usaha untuk memahami orang lain dan diri kita sendiri (Rahman, 2013: 79).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perhatian (<i>Attention</i>)</li> <li>2. Fungsional</li> <li>3. Struktural</li> </ol>		

<b>Variabel (Y)</b>			
<p><i>Brand Equity</i> merupakan seperangkat aset dan <i>liabilitas</i> merek yang berkaitan dengan suatu merek, nama dan simbolnya, yang menambah atau mengurangi nilai yang diberikan oleh suatu barang atau jasa kepada perusahaan atau pelanggan perusahaan. (Aaker, 2014:8)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loyalitas Merek (Brand Loyalty)</li> <li>2. Kesadaran Merek (Brand Awareness)</li> <li>3. Persepsi Kualitas (Perceived Quality)</li> <li>4. Asosiasi Merek (Brand Association)</li> </ol>		

**LEMBAR PERSETUJUAN PENELITIAN**  
**( INFORM CONCENT)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur marilah kita haturkan ke Hadirat Allah SWT, Rob Semesta Alam. Tak lupa shoawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW. Semoga ajaran yang telah beliau tinggalkan dapat kita amalkan dalam kehidupan ini, dan semoga kita mendapatkan syafa'at beliau di akherat kelak. Amin.

Dengan ini:

Nama :

Alamat :

Saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian "Pengaruh Kepuasan Pasien dan Persepsi Pasien Terhadap *Brand Equity* Tentang Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang", yang dilaksanakan oleh :

Nama : Muhammad Khanif

NIM : 31001600381

Kerahasiaan informasi dan identitas responden dijamin oleh peneliti dan tidak akan disebar luaskan baik melalui media massa atau pun elektronik.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang,.....Juni 2020  
Responden

## Kuesioner Penelitian

### Pengaruh Kepuasan Pasien dan Persepsi Pasien Terhadap *Brand Equity* Tentang Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

#### Identitas Responden :

Nama :

Usia :

Kelamin :

#### Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda ( ✓ ) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban anda.

Dengan keterangan 1 sampai 5 yang memiliki maksud sebagai berikut :

1. STS : Sangat tidak setuju
2. TS : Tidak setuju
3. R : Ragu – ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat setuju

NO.	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
	<b>Variabel Y <i>Brand Equity</i></b>					

1	Ketika ditanya kategori salah satu Rumah Sakit Islam terbesar di Semarang, Rumah Sakit yang muncul di benak anda adalah Rumah Sakit Islam Sultan Agung					
2	Ketika ditanya Rumah Sakit Islam spesialis mata di Semarang, Rumah Sakit yang muncul di benak anda adalah Rumah Sakit Islam Sultan Agung					
3	“Mencintai Allah Menyayangi Sesama” merupakan MOTTO Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang					
4	Sultan Agung Lasik Centre, Sultan Agung Cardiac Centre, dan Sultan Agung Oncology Centre merupakan salah satu layanan unggulan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang					
5	Melayani dan merawat Pasien secara syari’ah merupakan prinsip dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang					
6	Pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung dirawat sesuai gender (perawat perempuan merawat pasien perempuan)					

7	Anda menggunakan Pelayanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung dikarenakan faktor harga tidak terlalu mahal					
8	Anda menggunakan Pelayanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung karena kebiasaan menggunakan jasa rumah sakit tersebut					
9	Anda benar-benar menyukai pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung					
10	Anda ingin menyarankan Rumah Sakit Islam Sultan Agung kepada orang lain					
11	Dokter berada di tempat dan segera memberikan pelayanan saat pasien membutuhkan					
12	Perawat selalu tersenyum dan bersikap ramah kepada pasien					
	<b>Variabel XI Kepuasan Pasien</b>					
1	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menggunakan sistem akad mulai dari pasien, lembaga keuangan, asuransi, pendidikan, sosial, dan lembaga kesehatan lainnya					

2	Pengaturan bangsal Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sesuai gender					
3	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menyediakan sarana ibadah yang memadai					
4	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang membekali pasien dengan nilai-nilai Islam dari mulai masuk sampai pulang					
5	Pasien pulang dibekali buku bimbingan keislaman					
6	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dilengkapi standar transportasi media audio atau video Islami seperti murrotal, do'a, dan kalimah thoyyibah					
7	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mempunyai layanan psikospiritual yang dilakukan dengan pendekatan keagamaan pasien seperti rutinitas ibadah					
8	Semua makanan dan minuman yang disajikan kepada pasien sudah bersertifikasi halal dari Majelis Ulama Indonesia					
9	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melakukan penjagaan					



	pada aurat pasien, ikhtilath dan khalwat					
10	Penjadwalan operasi di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang tidak melewati waktu salat kecuali emergency					
11	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menyediakan pelayanan ruqyah syari'ah pada kasus yang dinilai membutuhkan					
12	Label obat pada plastik pembungkus memuat pesan-pesan agama					
13	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang memberikan bimbingan rohani Islam kepada pasien					
14	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menyediakan pelayanan pada akhir kehidupan secara syari'ah					
15	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melakukan pengelolaan sampah sisa jaringan tubuh manusia secara syari'ah					
16	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melaksanakan mandatory training keagamaan seperti					

	bimbingan tayamum, hijab pasien, dan darah wanita					
17	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang menyediakan dan mengelola perpustakaan yang memuat tulisan tentang Islam					
18	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam menyelesaikan keluhan dengan musyawarah dengan tujuan mendapatkan ridha dan adil					
19	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melakukan komunikasi kepada pasien dan keluarganya sesuai ajaran Islam					
20	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang melakukan pembelajaran kaidah fikih kepada Ibu Hamil, Melahirkan, Menyusui, dan Keluarga Berencana					
21	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang memberikan pelayanan kontrasepsi sebagai salah satu pelayanan reproduksi yang Islami					
22	Parkir Syari'ah Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang memberlakukan kenaikan tarif parkir setiap dua jam berikutnya					

	<b>Variabel X2 Persepsi Pasien</b>					
1	Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pasien yang mampu maupun tidak mampu					
2	Petugas cepat memberi tanggapan terhadap keluhan pasien dan keluarganya					
3	Anda menggunakan layanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang karena disarankan saudara atau tetangga					
4	Anda menggunakan layanan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang karena tempatnya mudah dijangkau					
5	Anda memilih Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang karena fasilitasnya lengkap					
6	Anda memilih Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang karena pelayanannya cepat					

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Persepsi, Kepuasan <sup>b</sup>		Enter
a. Dependent Variable: Brandequity			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.416 <sup>a</sup>	.173	.156	8.01316
a. Predictors: (Constant), Persepsi, Kepuasan				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1306.155	2	653.077	10.171	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6228.435	97	64.211		
	Total	7534.590	99			
a. Dependent Variable: Brandequity						
b. Predictors: (Constant), Persepsi, Kepuasan						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.216	7.715		2.102	.038
	Kepuasan	.228	.088	.245	2.605	.011
	Persepsi	.463	.150	.291	3.094	.003
a. Dependent Variable: Brandequity						