

Lampiran Kuesioner Penelitian:

Yth. Responden Penelitian

Dengan Hormat,

Peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasi Bapak / Ibu / Saudara dalam mengisi kuesioner. Kuesioner ini merupakan salah satu rangkaian proses penelitian mengenai hubungan elationship marketing, brand image, service quality, digital service quality terhadap komitmen pasien. Data yang terkumpul dalam penelitian ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak akan diberikan ke pihak lain dengan alasan apapun. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Hormat Kami,

Peneliti

Nama Responden :
 Umur :
 Jenis Kelamin : L/P
 Pendidikan :
 Kelas Perawatan :

Petunjuk pengisian jawaban :

Sangat tidak setuju	1	2	3	4	5	Sangat setuju
---------------------	---	---	---	---	---	---------------

Pilih skala dari 1 sampai 5 dimana angka

- 1 : menunjukkan sangat tidak setuju (STS)
- 2 : menunjukkan tidak setuju (TS)
- 3 : menunjukkan netral (N)
- 4 : menunjukkan setuju (S)
- 5 : menunjukkan sangat setuju (SS)

No	Kuesener	STS	TS	N	S	SS
Komitmen Pasien						
	Komitmen (Normatif)					
1	Saya tetap menggunakan pelayanan RS Keluarga Sehat Pati					
	Komitmen (Afektif)					
2	Saya senang membicarakan RS Keluarga Sehat Pati Dan merekomendasikan kepada orang lain					
	Komitmen (Calculatif)					
3	Saya menjaga hubungan baik dengan RS Keluarga Sehat Pati					

Relationship Marketing						
	<i>Empathy</i>					
4	RS Keluarga Sehat Pati sangat memahami kebutuhan pasien					
	<i>Trust</i>					
5	RS Keluarga Sehat Pati selalu Jujur dan dapat dipercaya					
	<i>Bonding</i>					
6	RS Keluarga Sehat Pati Selalu menjaga hubungan dengan pasien					
Brand Image						
	<i>Good reputation</i>					
7	RS Keluarga Sehat Pati mempunyai reputasi yang baik					
	<i>Comfortable environment,</i>					
8	RS Keluarga Sehat Pati mempunyai pelayanan yang aman dan nyaman					
	<i>Attitudes</i>					
9	Staf medis dan non medis dari RS Keluarga Sehat Pati sangat ramah kepada pasien					
PAKSERV						
	<i>Tangibility</i>					
10	RS Keluarga Sehat Pati mempunyai bangunan bagus, fasilitas menarik dan peralatan medis dan non medis canggih					
	<i>Reliability</i>					
11	RS Keluarga Sehat Pati lulus Akreditasi Paripurna memberikan pelayanan yang terjamin baik					
	<i>Assurance</i>					
12	RS Keluarga Sehat Pati memberikan pelayanan dengan mengutamakan keselamatan pasien (<i>Patient safety</i>)					
	<i>Formality,</i>					
13	Pegawai RS Keluarga Sehat Pati menggunakan bahasa yang ramah dan sopan					
	<i>Sincerity,</i>					
14	RS Keluarga Sehat Pati memberikan perhatian yang tulus dan pelayanan dengan sepenuh hati					
	<i>Personalization</i>					
15	Petugas RS Keluarga Sehat Pati memanggil Pasien dengan menyebut Namanya					

PERTANYAAN TERBUKA

Kuesener	Jawaban	Jumlah
Apa alasan Bapak/Ibu/Saudara memilih RS Keluarga Sehat Pati sebagai pemberi pelayanan Kesehatannya jika sakit?	Bisa di percaya, dan peralatan moderen	5
	Cepat dan ramah	4
	Cukup terpercaya	5
	dokternya baik perawatnya ramah pelayanannya bagus	2
	Image bagus	5
	Karena merupqkan Rumah sakit yang mengutamakan patient safety	8
	karena para tenaga medis yg profesional dengan pelayanan yang baik	4
	karena rumah sakit paling baik di pati	9
	Krn pelayannya bagus	2

Kuesener	Jawaban	Jumlah
Apa yang ada dalam benak Bapak/Ibu/Saudara image atau persepsi tentang RS Keluarga Sehat Pati ?	Baik	28
	canggih	3
	Canggih dan modern	2
	Fasillitas bagus dan canggih	2
	Istimewa	3
	modern	5
	Pelayanan yg baik	11
	Pelayanan yg berkualitas	3
	pelayanannya cepat dan alat medis canggih	6
	rs modern	6
	rs nya bagus pelayanannya canggih	2
	Rs yang cepat pelayanannya	6
	rsnya bagus dan modern	5
	Rumah sakit dengan fasilitas dan layanan lengkap di kabupaten pati	3
	Rumah sakit dengan pelayanan yang ramah,	3
	Rumah sakit kelas internasional	4
	rumah sakit modern	4
Rumah sakitnya bagus dan moderen termasuk rumah sakit favorit di area pati	2	

100

Kuesener	Jawaban	Jumlah
Apa pendapat Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan kesehatan yang diberikan RS Keluarga Sehat Pati?	Baik	23
	cepat dan ramah	32
	exellent	3
	Kurang disiplin	5
	Menyenangkan	5
	Payanan bagus	4
	Pelayanan yg ramah	3
	Pelayanannya baik petugasnya ramah	2
	Pelayanannya baik petugasnya ramah	2
	pelayanannya sangat baik	4
	Sangat Baik	8
	Sangat memuaskan	9
		100
Kuesener	Jawaban	Jumlah
Apa alasan Bapak/Ibu/Saudara memilih RS Keluarga Sehat Pati sebagai pemberi pelayanan Kesehatannya jika sakit?	Bisa di percaya, dan peralatan moderen	5
	Cepat dan ramah	4
	Cukup terpercaya	5
	dokternya baik perawatnya ramah	
	pelayanannya bagus	2
	Image bagus	5
	Karena merupqkan Rumah sakit yang mengutamakan patient safety	8
	karena para tenaga medis yg profesional dengan pelayanan yang baik	4
	karena rumah sakit paling baik di pati	9
	Krn pelayannya bagus	2
	nyaman dan cepat sembuh	2
	Pelayanan bagus,ramah	4
	Pelayanan Baik	3
	Pelayanan dan fasilitas yang lengkap	4
	Pelayanan lebih baik di banding yg lain	5
	pelayanannya cepat ramah dan lengkap	6
	pelayannya cepat	2
	rs terbaik di Pati	16
	rsnya bagus dan cepat palayanannya	6
	rsnya paling baik di Pati	3
selain karena fasilitas yg lengkap, pelayanan relatif baik	2	
ya	3	
		100