

Lampiran 1



STIE PERBANAS SURABAYA

SURVEY ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK NURDIN MEDICAL CENTRE  
KABUPATEN BOGOR

**Pengantar**

Tujuan pengisian kuisisioner ini untuk proses penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir program Magister Manajemen Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya. Penelitian ini mengambil judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Centre Kabupaten Bogor”. kebenaran data yang diungkapkan sangat dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga mohon Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dan data yang sebenarnya dengan jaminan bahwa identitas Bapak/Ibu akan dirahasiakan. Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam memberikan jawaban kami ucapkan terima kasih.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama Responden	:	
Umur	:	<input type="checkbox"/> <20 th <input type="checkbox"/> 20-40 th <input type="checkbox"/> 41-60 th <input type="checkbox"/> >60 th
Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Pria <input type="checkbox"/> Wanita
Pendidikan Akhir	:	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma, Sarjana <input type="checkbox"/> Lainnya .....
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Kary. Swasta <input type="checkbox"/> Petani <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> Lainnya,.....
Pendapatan Perbulan	:	<input type="checkbox"/> < Rp 1. 500.000 <input type="checkbox"/> 1.500.000-2.500.000 <input type="checkbox"/> 2.500.000- 3.500.000 <input type="checkbox"/> 3.500.000-4.500.000 <input type="checkbox"/> >Rp 4.500.000

Isikan pilihan jawaban atas pernyataan di bawah ini, dengan salah satu dari:

**STS : Sangat Tidak Setuju**

**S : Setuju**

**TS : Tidak Setuju**

**SS : Sangat Setuju**

**N : Netral**

No	Pernyataan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
X1.1	Prosedur pelayanan di Klinik Nurdin Medical Centre tidak berbelit-belit.					
X1.2	Pelayanan pengobatan cepat.					
X1.3	Pemeriksaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.					
X1.4	Penanganan urusan administrasi setelah pemeriksaan sesuai prosedur.					
X2.1	Petugas medis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.					
X2.2	Petugas medis selalu cepat dalam merespon keinginan pasien.					
X2.3	Petugas medis berpatokan pada nomor antrian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan urutan kedatangan pasien.					
X2.4	Petugas medis memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pasien.					
X3.1	Pasien merasa nyaman saat berobat di Klinik Nurdin Medical Centre.					
X3.2	Petugas klinik memberikan kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien.					
X3.3	Pasien diberikan jaminan jika terjadi kesalahan pemeriksaan.					
X3.4	Petugas medis berpengalaman dalam melakukan pengobatan					
X3.5	Petugas medis mampu mengatasi keluhan pasien					

	dengan cepat.					
X4.1	Komunikasi pasien dengan petugas klinik berjalan dengan baik.					
X4.2	Prosedur penyampaian informasi yang jelas					
X4.3	Keramahan yang sama dari petugas klinik tanpa memandang status pasien.					
X4.4	Pengertian dan pemahaman dari petugas medis terhadap keluhan yang disampaikan pasien.					
X5.1	Ruang tunggu Klinik nyaman					
X5.2	Klinik memiliki peralatan yang canggih dalam setiap pemeriksaan.					
X5.3	Petugas klinik selalu berpenampilan rapi dalam menjalankan tugasnya.					
X5.4	Persediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh saya selalu tersedia lengkap.					
Y1.1	Saya puas terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Nurdin Medical Centre.					
Y1.2	Saya akan menyarankan orang lain untuk berobat dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Nurdin Medical Centre.					

*Terima Kasih Atas Partisipasi Anda*

PERBANAS

**Lampiran 2 : Database Responden**

No	X1				JUMLAH	X2				JUMLAH	X3					JUMLAH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	4	3	3	3	3	16
2	5	4	3	3	15	4	4	2	3	13	3	4	3	3	3	16
3	5	4	4	3	16	4	4	4	3	15	4	4	3	4	4	19
4	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
5	2	4	5	4	15	3	4	5	5	17	4	5	3	5	5	22
6	3	3	2	4	12	3	2	1	3	9	3	3	3	2	2	13
7	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19
8	5	5	5	5	20	5	3	5	4	17	5	5	5	4	4	23
9	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	2	3	3	3	3	14
10	5	4	4	4	17	3	4	5	4	16	3	3	4	3	3	16
11	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15
12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	4	4	3	3	3	17
14	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	4	4	3	3	18
15	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	4	4	18
16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	5	4	3	4	4	20
18	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	5	4	4	3	20
19	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	3	19
20	4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	3	18
21	4	3	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	4	3	19
22	4	4	3	3	14	4	4	4	5	17	4	4	5	4	4	21
23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	16	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15

25	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	4	3	4	4	18
26	4	4	3	3	14	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	15
27	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	3	4	4	3	3	17
28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25
32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	3	18
35	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
37	3	2	3	3	11	2	1	2	3	8	2	2	2	3	3	12
38	3	3	3	3	12	3	2	2	4	11	3	4	4	3	3	17
39	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	3	3	2	3	3	14
40	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	3	3	3	3	15
41	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14	3	4	4	3	3	17
42	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	4	3	4	3	3	17
43	4	4	4	4	16	3	4	2	3	12	4	4	4	3	3	18
44	4	1	2	4	11	3	3	4	4	14	3	4	2	3	3	15
45	4	4	3	4	15	2	3	4	3	12	2	3	2	4	4	15
46	4	4	3	4	15	5	3	4	4	16	4	4	4	3	3	18
47	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16
48	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	4	4	3	3	17
49	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	4	4	4	4	19
50	3	4	4	4	15	3	3	5	4	15	4	4	4	4	4	20

51	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
52	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18
53	4	4	4	4	16	4	3	2	4	13	4	4	4	3	3	18
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	4	4	4	22
59	4	4	4	4	16	4	2	2	3	11	4	4	4	3	3	18
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20
62	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	16	4	4	2	3	13	3	3	4	4	4	18
64	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	5	4	5	5	22
66	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17
67	4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	5	4	4	4	4	21
68	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	4	18
71	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	5	5	5	23
73	3	3	2	4	12	4	3	2	2	11	3	4	4	3	3	17
74	3	5	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	3	5	5	21
75	1	1	2	4	8	3	2	1	3	9	2	4	4	2	2	14

76	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	2	2	13
77	2	2	3	2	9	2	3	4	3	12	3	3	2	2	2	13
78	2	3	3	4	12	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18
79	4	4	4	4	16	3	3	1	2	9	2	4	4	3	3	16
80	4	4	4	4	16	3	3	5	5	16	4	4	4	5	5	22
81	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	2	2	2	2	11
82	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	4	3	3	3	17
83	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	5	4	4	3	3	19
84	3	4	4	4	15	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18
85	3	3	3	3	12	4	3	5	2	14	4	3	3	3	3	16



No	X4				JUMLAH	X5				JUMLAH	Y		JUMLAH
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4		Y1	Y2	
1	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	8
2	3	3	4	3	13	2	4	3	3	12	3	3	6
3	4	4	3	3	14	4	3	4	3	14	4	4	8
4	3	4	3	2	12	1	2	3	3	9	2	2	4
5	5	5	4	4	18	5	5	4	3	17	4	4	8
6	2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	2	2	4
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8
8	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	5	5	10
9	4	3	3	3	13	2	4	3	4	13	4	3	7
10	3	4	4	4	15	5	4	4	4	17	4	4	8
11	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	4	3	7
12	4	4	5	5	18	4	5	5	5	19	5	5	10
13	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	7
14	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	3	6
15	4	4	3	4	15	5	3	4	4	16	2	3	5
16	3	4	4	4	15	3	5	5	4	17	4	4	8
17	3	4	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	8
18	3	4	3	3	13	2	3	4	4	13	4	3	7
19	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	8
20	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	4	4	8
21	3	4	3	4	14	3	4	4	4	15	4	4	8
22	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	4	5	9
23	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	8
24	5	3	3	3	14	4	4	4	3	15	3	3	6



25	3	4	1	3	11	3	1	2	1	7	2	2	4
26	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	3	7
27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	7
28	5	5	5	4	19	3	3	4	5	15	5	4	9
29	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	8
30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	6
31	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	5	5	10
32	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	8
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8
34	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	3	3	6
35	4	4	3	3	14	5	4	4	4	17	4	4	8
36	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	10
37	2	3	3	3	11	4	4	3	3	14	2	2	4
38	3	3	4	3	13	5	3	3	3	14	3	3	6
39	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	6
40	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	3	3	6
41	3	4	4	3	14	5	4	4	4	17	4	4	8
42	3	4	3	3	13	4	4	4	3	15	3	3	6
43	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	3	3	6
44	3	4	3	4	14	3	2	4	1	10	2	2	4
45	3	4	4	5	16	4	3	3	4	14	3	3	6
46	4	5	4	4	17	3	5	4	4	16	4	4	8
47	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	3	7
48	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	6
49	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	6
50	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8

51	5	5	5	4	19	4	3	4	4	15	4	4	8
52	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	8
53	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	3	4	7
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	8
55	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	3	4	7
56	3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	4	4	8
57	5	5	5	4	19	3	3	4	4	14	4	4	8
58	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	8
59	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	8
60	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	6
61	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	8
62	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	4	4	8
63	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	3	3	6
64	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	8
65	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	8
66	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	4	8
67	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	9
68	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	8
69	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	6
70	3	4	4	4	15	3	2	5	4	14	4	4	8
71	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	8
72	3	3	3	3	12	4	4	5	4	17	4	4	8
73	3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	3	3	6
74	4	4	1	4	13	4	2	3	2	11	3	2	5
75	2	3	3	2	10	4	3	3	2	12	2	2	4

76	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	3	3	6
77	3	4	1	2	10	3	2	3	3	11	2	2	4
78	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	6
79	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	2	2	4
80	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	4	4	8
81	3	2	3	3	11	4	4	4	4	16	3	2	5
82	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	4	7
83	5	4	4	3	16	4	4	3	4	15	3	3	6
84	3	4	4	4	15	5	4	3	3	15	3	3	6
85	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	4



**Lampiran 3 : Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Hasil Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji t**

**VARIABEL PENELITIAN**

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	totalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,655**	,505**	,440**	,812**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X1.2	Pearson Correlation	,655**	1	,735**	,479**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X1.3	Pearson Correlation	,505**	,735**	1	,490**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X1.4	Pearson Correlation	,440**	,479**	,490**	1	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85	85
totalX1	Pearson Correlation	,812**	,893**	,840**	,709**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85

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

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	totalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,527**	,374**	,362**	,687**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000
	N	85	85	85	85	85
X2.2	Pearson Correlation	,527**	1	,537**	,441**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X2.3	Pearson Correlation	,374**	,537**	1	,643**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X2.4	Pearson Correlation	,362**	,441**	,643**	1	,787**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85	85
totalX2	Pearson Correlation	,687**	,786**	,857**	,787**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	

N	85	85	85	85	85
---	----	----	----	----	----

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

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	totalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,595**	,536**	,526**	,507**	,770**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85
X3.2	Pearson Correlation	,595**	1	,674**	,620**	,585**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85
X3.3	Pearson Correlation	,536**	,674**	1	,487**	,467**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85
X3.4	Pearson Correlation	,526**	,620**	,487**	1	,972**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85	85	85
X3.5	Pearson Correlation	,507**	,585**	,467**	,972**	1	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85	85	85
totalX3	Pearson Correlation	,770**	,832**	,760**	,883**	,866**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85	85

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

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	totalX4
X4.1	Pearson Correlation	1	,623**	,494**	,421**	,812**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X4.2	Pearson Correlation	,623**	1	,403**	,453**	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X4.3	Pearson Correlation	,494**	,403**	1	,598**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X4.4	Pearson Correlation	,421**	,453**	,598**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000

	N	85	85	85	85	85
	Pearson Correlation	,812**	,773**	,805**	,768**	1
totalX4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85

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

#### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	totalX5
X5.1	Pearson Correlation	1	,336**	,188	,197	,631**
	Sig. (2-tailed)		,002	,085	,071	,000
	N	85	85	85	85	85
X5.2	Pearson Correlation	,336**	1	,422**	,525**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X5.3	Pearson Correlation	,188	,422**	1	,493**	,691**
	Sig. (2-tailed)	,085	,000		,000	,000
	N	85	85	85	85	85
X5.4	Pearson Correlation	,197	,525**	,493**	1	,758**
	Sig. (2-tailed)	,071	,000	,000		,000
	N	85	85	85	85	85
totalX5	Pearson Correlation	,631**	,800**	,691**	,758**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	85	85	85	85	85

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

#### Correlations

		Y1	Y2	totalY
Y1	Pearson Correlation	1	,850**	,960**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	85	85	85
Y2	Pearson Correlation	,850**	1	,963**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	85	85	85
totalY	Pearson Correlation	,960**	,963**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	85	85	85

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

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

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

#### Reliability Statistics K

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,832	,831	4

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

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

#### Reliability Statistics DT

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,782	,787	4

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	85	100,0

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

**Reliability Statistics J**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,880	,881	5

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	85	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	85	100,0

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

**Reliability Statistics E**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,796	,799	4

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	85	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	85	100,0

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



**Reliability Statistics BF**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,684	,692	4

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	85	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	85	100,0

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

**Reliability Statistics KP**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,919	,919	2

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	totalx5, totalx1, totalx4, totalx2, totalx3 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: totaly

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,782 <sup>a</sup>	,612	,587	1,44764	1,759

a. Predictors: (Constant), totalx5, totalx1, totalx4, totalx2, totalx3

b. Dependent Variable: totaly

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257,432	5	51,486	24,568	,000 <sup>b</sup>
	Residual	163,461	78	2,096		
	Total	420,893	83			

a. Dependent Variable: totaly

b. Predictors: (Constant), totalx5, totalx1, totalx4, totalx2, totalx3

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,497	1,430		-3,144	,002
	totalx1	,218	,091	,213	2,393	,019
	totalx2	,153	,091	,215	1,687	,096
	totalx3	,069	,081	,114	,858	,393
	totalx4	,073	,086	,091	,846	,400
	totalx5	,230	,051	,374	4,488	,000

a. Dependent Variable: totaly



**Lampiran 4 : Hasil Analisis Deskriptif SPSS**

**VARIABEL PENELITIAN**

**Kehandalan (X1)**

**Statistics**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
N	Valid	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,84	3,80	3,75	3,81
Sum		326	323	319	324

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,2	1,2	1,2
	2	4	4,7	4,7	5,9
	3	14	16,5	16,5	22,4
	4	55	64,7	64,7	87,1
	5	11	12,9	12,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,4	2,4	2,4
	2	3	3,5	3,5	5,9
	3	13	15,3	15,3	21,2
	4	59	69,4	69,4	90,6
	5	8	9,4	9,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,7	4,7	4,7
3	22	25,9	25,9	30,6
Valid 4	50	58,8	58,8	89,4
5	9	10,6	10,6	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,2	1,2	1,2
3	21	24,7	24,7	25,9
Valid 4	56	65,9	65,9	91,8
5	7	8,2	8,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**Daya Tanggap (X2)****Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,68	3,59	3,65	3,74
Sum		313	305	310	318

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,5	3,5	3,5
Valid 3	29	34,1	34,1	37,6
4	45	52,9	52,9	90,6

5	8	9,4	9,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,2	1,2	1,2
2	5	5,9	5,9	7,1
3	27	31,8	31,8	38,8
4	47	55,3	55,3	94,1
5	5	5,9	5,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3,5	3,5	3,5
2	10	11,8	11,8	15,3
3	17	20,0	20,0	35,3
4	39	45,9	45,9	81,2
5	16	18,8	18,8	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,7	4,7	4,7
3	26	30,6	30,6	35,3
4	43	50,6	50,6	85,9
5	12	14,1	14,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

### Jaminan (X3)

#### Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
N	Valid	85	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,72	3,87	3,71	3,61	3,58
Sum		316	329	315	307	304

#### X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,9	5,9	5,9
3	25	29,4	29,4	35,3
Valid 4	44	51,8	51,8	87,1
5	11	12,9	12,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

#### X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,4	2,4	2,4
3	18	21,2	21,2	23,5
Valid 4	54	63,5	63,5	87,1
5	11	12,9	12,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

#### X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	6	7,1	7,1	7,1
3	22	25,9	25,9	32,9
Valid 4	48	56,5	56,5	89,4
5	9	10,6	10,6	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X3.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,9	5,9	5,9
3	34	40,0	40,0	45,9
Valid 4	35	41,2	41,2	87,1
5	11	12,9	12,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X3.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	5,9	5,9	5,9
3	37	43,5	43,5	49,4
Valid 4	32	37,6	37,6	87,1
5	11	12,9	12,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**Empati (X4)****Statistics**

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4
N	Valid	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,62	3,79	3,74	3,65
Sum		308	322	318	310

**X4.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	4,7	4,7	4,7
3	35	41,2	41,2	45,9
Valid 4	35	41,2	41,2	87,1
5	11	12,9	12,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X4.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	2,4	2,4	2,4
3	24	28,2	28,2	30,6
Valid 4	49	57,6	57,6	88,2
5	10	11,8	11,8	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X4.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3,5	3,5	3,5
3	23	27,1	27,1	30,6
Valid 4	49	57,6	57,6	88,2
5	10	11,8	11,8	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X4.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	3,5	3,5	3,5
3	29	34,1	34,1	37,6
Valid 4	48	56,5	56,5	94,1
5	5	5,9	5,9	100,0
Total	85	100,0	100,0	



## Bukti Fisik (X5)

### Statistics

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
N	Valid	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,74	3,59	3,78	3,64
Sum		318	305	321	309

### X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,2	1,2	1,2
	2	3	3,5	3,5	4,7
	3	27	31,8	31,8	36,5
	4	40	47,1	47,1	83,5
	5	14	16,5	16,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

### X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,2	1,2	1,2
	2	5	5,9	5,9	7,1
	3	29	34,1	34,1	41,2
	4	43	50,6	50,6	91,8
	5	7	8,2	8,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

**X5.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	1,2	1,2	1,2
3	25	29,4	29,4	30,6
Valid 4	51	60,0	60,0	90,6
5	8	9,4	9,4	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**X5.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,4	2,4	2,4
2	3	3,5	3,5	5,9
Valid 3	23	27,1	27,1	32,9
4	53	62,4	62,4	95,3
5	4	4,7	4,7	100,0
Total	85	100,0	100,0	

**Kepuasan Pasien (Y)****Statistics**

		Y1.1	Y1.2
N	Valid	85	85
	Missing	0	0
Mean		3,49	3,49
Sum		297	297

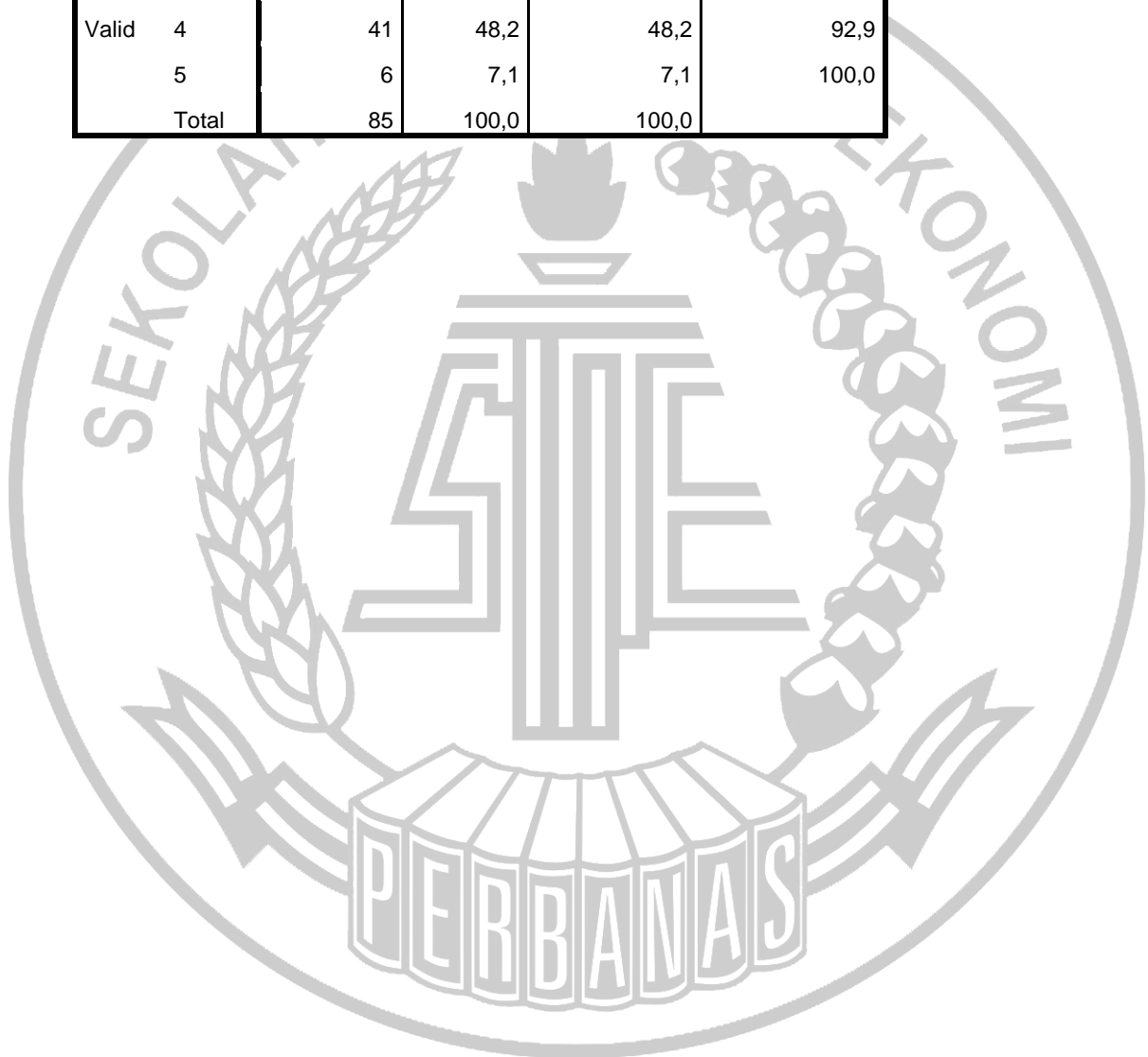
**Y1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	10	11,8	11,8	11,8
Valid 3	28	32,9	32,9	44,7
4	42	49,4	49,4	94,1
5	5	5,9	5,9	100,0

Total	85	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

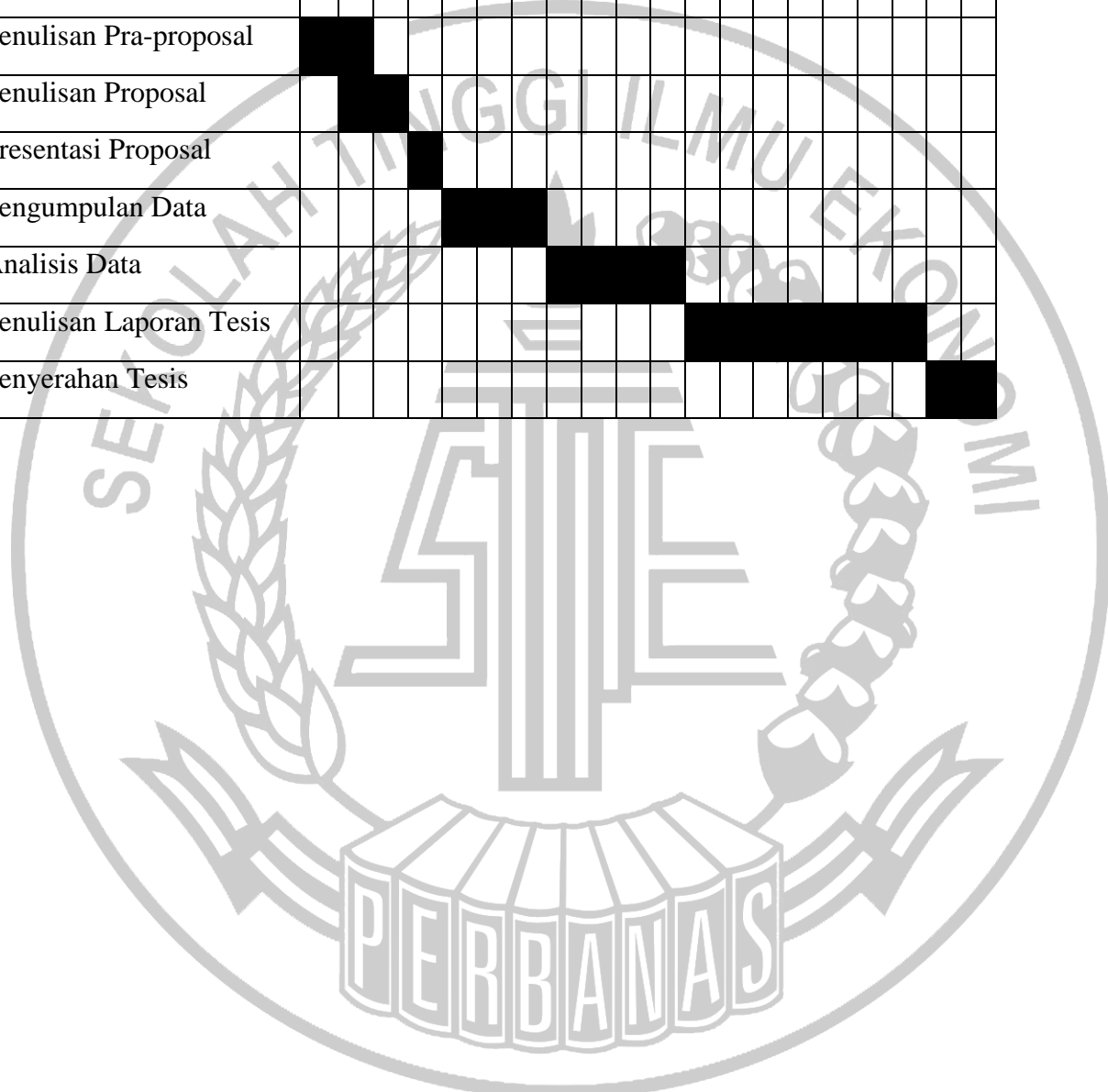
Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	11	12,9	12,9	12,9
3	27	31,8	31,8	44,7
Valid 4	41	48,2	48,2	92,9
5	6	7,1	7,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	



**Lampiran 5 : Jadwal Penulisan Tesis**

KETERANGAN	Bulan Agustus 2016				Bulan Juli 2018				Bulan Agustus 2018				Bulan Sept 2018				Bulan Oktober 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penulisan Pra-proposal	■	■																		
Penulisan Proposal		■	■																	
Presentasi Proposal			■																	
Pengumpulan Data					■	■	■													
Analisis Data									■	■	■	■								
Penulisan Laporan Tesis													■	■	■	■	■	■	■	■
Penyerahan Tesis																				■



**Lampiran 6 : Surat Pernyataan**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DEWI LESTARIA NINGSIH

Alamat : CIHERANG HEGARMAHA N0 8 KEL.

CIHERANG KEC. DRAMAGA BOGOR

BARAT

NIM : 2014611068

Program Studi : PASCASARJANA

Jurusan : MAGISTER MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor”

Benar-benar merupakan karya sendiri dan bukan jiplakan atau plagiat dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan orang atau pihak lain. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tesis beserta segala hal yang terkait dengan Tesis tersebut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 07 Januari 2019

Yang Menyatakan,



**DEWI LESTARIA NINGSIH**

**2014611068**

## Lampiran 7 : Daftar Perbaikan Seminar Proposal



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA  
 PROGRAM PASCASARJANA – MAGISTER MANAJEMEN  
 Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya (60118) Telp. (031) 5947151–5947152–5995093 Fax. (031) 5935937  
 website : http://www.perbanas.edu email: pascasarjana@perbanas.edu

### DAFTAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL TESIS

Nama : Dewi Lestaria Ningsih  
 NIM : 2014611068  
 Program Pendidikan : Strata 2 ( Magister Manajemen)  
 Hari, tanggal : Sabtu, 17 September 2016

No.	Evaluator	Uraian	Halaman	Acc
1.	Soni huri Soni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Judul dibuat beda /unil</li> <li>- literatur yang terbaru</li> <li>- latar belakang → kemulakan masalah; kemulakan data empiris</li> <li>- Hubungan antar variabel belum ada</li> <li>- Pd. Kerangka Berpikir H<sub>1</sub> diperbaiki</li> <li>- definisi opsional lebih menguraikan persepsi Responde</li> <li>- sampel dijelaskan kualitas Rumus &amp; apa kriteria-nya</li> </ul>		

*Soni* 26/9/16

Mengetahui  
 Dosen Pembimbing

*R. Rini*

- Dijelaskan bagaimana mendapatkan Responde



DAFTAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL TESIS

Nama : Dewi Lestaria Ningsih  
NIM : 2014611068  
Program Pendidikan : Strata 2 ( Magister Manajemen)  
Hari, tanggal : Sabtu, 17 September 2016

No.	Evaluator	Uraian	Halaman	Acc
2.	Emmanuel Kristijanto	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kriteria sampel diperjelas (Rata-rata jalan yg. mana?)</li><li>- Perimbangan Randon atau non-Randon Samping?</li><li>- Hinderi rujukan teori tdk Resmi, misal menurut A dan B</li><li>- Kata pengantar yg. s-pal nya Aladenik.</li><li>- penelitian terdahulu tdk perlu disebut judul &amp; jurnal</li><li>- Pd. latar belakang dikemukakan masalah, misal ditunjukkan data empiris keluhan pasien atau penelitian lain</li></ul>		

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Ronny

- pd. hipotesis, uji simultan tdk perlu dimyutakan 'positif'
- perlu kah uji Autokorelasi?
- uji t.  $H_1: \rho_i > 0$

lanjutan:

- pd. koresioner, X.2.2  
pernyataannya mendua?  
perbaiki! evaluasi instrument.





DAFTAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL TESIS

Nama : Dewi Lestaria Ningsih  
NIM : 2014611068  
Program Pendidikan : Strata 2 ( Magister Manajemen)  
Hari, tanggal : Sabtu, 17 September 2016

No.	Evaluator	Uraian	Halaman	Acc
3.	Irhamani	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pd hijva penelitian di gmbti meny adu i untuk menguji</li><li>- Landosa teori tdl berisi definisi pengertian</li><li>- ditambahkan <sup>pengaruh</sup> <del>hubungan</del> antar variabel</li><li>- Rameanga penelitian bln definisi, tapi rameanga penelitian yg digunakan mba Dewi</li><li>- pernyataan dan kuesioner jgn mendra.</li></ul>		

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

Renny

- uji validasi & realibilitas tdl perlu dikumpulkan definisinya.

- Hal 44, salah sah Bi  $\neq$  0  
uth H1.

- jurnal yg berhalala dari landosa teori hrs dari <sup>primer</sup>

## Lampiran 8 : Daftar Perbaikan Seminar Hasil Penelitian Tesis



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA  
 PROGRAM PASCASARJANA – MAGISTER MANAJEMEN  
 Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya (60118) Telp. (031) 5947151–5947152–5995093 Fax. (031) 5935937  
 website : <http://www.perbanas.ac.id> email: [pascasarjana@perbanas.ac.id](mailto:pascasarjana@perbanas.ac.id)

### DAFTAR PERBAIKAN SEMINAR HASIL PENELITIAN TESIS

Nama : Dewi Lestaria Ningsih  
 NIM : 2014611068  
 Program Pendidikan : Strata 2 ( Magister Manajemen)  
 Hari, tanggal : Rabu, 29 Agustus 2018

No.	Evaluator	Uraian	Halaman	Acc
1	Basuki	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hilangkan kata proposal</li> <li>- pd. daftar isi diperbaiki sederhanakan</li> <li>- Sistematisa pd tab 4 Sesuaikan buku pedoman penulisan Tesis</li> <li>- Teori Kualitas layanan ditambah.</li> <li>- Hal 24, kata 'faktor' diganti 'dimensi'</li> <li>- penulis yg dikutip Langsung dari penulis utama.</li> <li>- gambar 4.2 diperjelas 1 untuk siapa ?</li> </ul>		

Mengetahui  
 Dosen Pembimbing

Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH

- halaman 65, diberi kode  $X_1, \dots, X_{12}, \dots$
- halaman 69, Tabel A.11 jangan copy paste, diketik
- pd. pembahasan, kemekakan alasan kenapa tdk signifikan
- Dihubungkan pembahasan dgn karakteristik Responden.
- Daftar Rujukan, sesuai pedoman penulis Tesis.
- Keterbatasan peneliti No. 3 dipindah sbg. kriteria responden
- ~~tidak~~ tambahkan Keterbatasan pengujian sampel kecil.

## Lampiran 9 : Daftar Perbaikan Ujian Tesis



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA  
 PROGRAM PASCASARJANA – MAGISTER MANAJEMEN  
 Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya (60118) Telp. (031) 5947151–5947152–5995093 Fax. (031) 5935937  
 website : <http://www.perbanas.ac.id> email: [pascasarjana@perbanas.ac.id](mailto:pascasarjana@perbanas.ac.id)

### DAFTAR PERBAIKAN UJIAN TESIS

Nama : Dewi Lestaria Ningsih, SE.  
 NIM : 2014611068  
 Program Pendidikan : Strata 2 ( Magister Manajemen)  
 Hari, tanggal : Jum'at, 31 Agustus 2018

diperiksa

Dr. Ronny

22-Dg-2018

No.	Evaluator	Uraian	Halaman	Acc
1.	Muzaroh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- halaman 55, uji T → uji t ✓</li> <li>- hal. 74 0,10 → 10 utl. ✓</li> <li>uji multikolinearitas ✓</li> <li>- hal 75 persamaan regresi ditambahi error. ✓</li> <li>- Dijelaskan mengapa keadaan berpengaruh signifikan ✓</li> <li>- Dijelaskan juga mengapa berpengaruh 'tdl. Signifikan' &amp; tdl. ✓</li> <li>sama dgn yg. terjadi hipotesis ✓</li> <li>- penjelasan 'signifikan' 'tdl. signifikan' kaitan dgn data variabel. ✓</li> </ul>		

Mengetahui  
 Dosen Pembimbing

Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH

misalnya data daya  
 tanggap, kaitan pula  
 data Responden.



DAFTAR PERBAIKAN UJIAN TESIS

telah diperbaiki

Nama : Dewi Lestaria Ningsih, SE.  
NIM : 2014611068  
Program Pendidikan : Strata 2 ( Magister Manajemen)  
Hari, tanggal : Jum'at, 31 Agustus 2018

Dr. Ronny  
22-09-18.

No.	Evaluator	Uraian	Halaman	Acc
2	Soni Harseno	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bkn Simple Random Sampling, → diganti Convenience Sampling</li><li>- pada keterbatasan tidak dibedakan responden sebagai pasien &amp; pengantar pasien</li><li>- Dijelaskan kemampuan pasien sbg asuransi dan keterbatasannya.</li><li>- Daftar Isi diperbaiki</li><li>- Tabel 2.1. diperbaiki tulisannya</li></ul>		

Dr. Ronny  
26/9/18  
Joni H

Mengetahui  
Dosen Pembimbing

- hal 59 No. 4.4 diperbaiki  
- uji hetero kedisitas tdk perlu dilakukan.


Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA  
PROGRAM PASCASARJANA – MAGISTER MANAJEMEN  
Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya (60118) Telp. (031) 5947151–5947152–5995093 Fax. (031) 5935937  
website : <http://www.perbanas.ac.id> email: [pascasarjana@perbanas.ac.id](mailto:pascasarjana@perbanas.ac.id)

DAFTAR PERBAIKAN UJIAN TESIS

Nama : Dewi Lestaria Ningsih, SE.  
NIM : 2014611068  
Program Pendidikan : Strata 2 ( Magister Manajemen)  
Hari, tanggal : Jum'at, 31 Agustus 2018

telah dipertimbangkan  
  
Dr. Ronny  
22-09-18

No.	Evaluator	Uraian	Halaman	Acc
3	Tatik Suryani	Tata tulis & penulisan sesuai naskah ✓ Saran → prioritas y. perbaikan & penyisihan (bukti final) Bab 5.2. putar & hapus ✓ Saran bagi peneliti lain ditambahkan untuk	7 98	

Mengetahui  
Dosen Pembimbing



Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH

## Lampiran 10 : Hasil Turnitin

<p>ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK NURDIN MEDICAL CENTER KABUPATEN BOGOR</p> <p>TESIS Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh Program Pascasarjana Magister Manajemen</p>  <p>Oleh : <b>DEWI LESTARIA NINGSIH</b> 2014611068</p>	<p>Turnitin Dowl RE</p> <table><tr><td><b>30%</b></td><td><b>30%</b></td><td><b>8%</b></td><td><b>7%</b></td></tr><tr><td>UNIQUE WORDS</td><td>REPEATED WORDS</td><td>WORDS PER SENTENCE</td><td>PERCENTAGE OF WORDS</td></tr></table>	<b>30%</b>	<b>30%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	UNIQUE WORDS	REPEATED WORDS	WORDS PER SENTENCE	PERCENTAGE OF WORDS
<b>30%</b>	<b>30%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>						
UNIQUE WORDS	REPEATED WORDS	WORDS PER SENTENCE	PERCENTAGE OF WORDS						

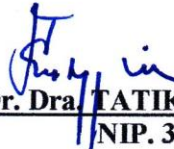
Mengetahui

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 05 Januari 2019



Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., M.H.  
NIP. 36140287

Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Tanggal : 05 Januari 2019



Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M.  
NIP. 36910088