

Februari 2014

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara

Pasien Rumah Sakit Asri Medical Center Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi, kami diharuskan untuk membuat sebuah penelitian ilmiah. Tema yang kami bahas di penelitian ini yaitu, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS RS. ASRI MEDICAL CENTER (AMC)”. Untuk menyelesaikan penelitian kami ini, kami membutuhkan data yang nyata langsung dari lapangan. Oleh karena itu, kami memohon bapak/ibu/saudara untuk bersedia menjadi responden kami dengan menjawab pertanyaan atau pernyataan yang telah kami susun. Untuk itu kerahasiaan identitas bapak/ibu/saudara akan kami jamin.

Kami harap kebenaran dan kelengkapan dari jawaban dari bapak/ibu/saudara akan sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ilmiah kami ini. Demikianlah, atas perhatian dan partisipasi bapak/ibu/saudara kami mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Arief Wicaksono

IDENTITAS RESPONDEN

Cara pengisian angket

Berilah jawaban Bapak/Ibu/Saudara mengenai pertanyaan di bawah ini sesuai dengan petunjuk

Nama responden :

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang tersedia

1. Jenis kelamin

- a. Laki – laki b. Perempuan

2. Usia

- a. Di bawah 20 tahun
b. 20 – 29 tahun
c. 30 – 40 tahun
d. Di atas 40 tahun

3. Pendidikan terakhir

- a. Sekolah menengah pertama
b. Sekolah menengah atas
c. Diploma (D3)
d. Sarjana (S1)
e. Lain – lain

4. Pekerjaan

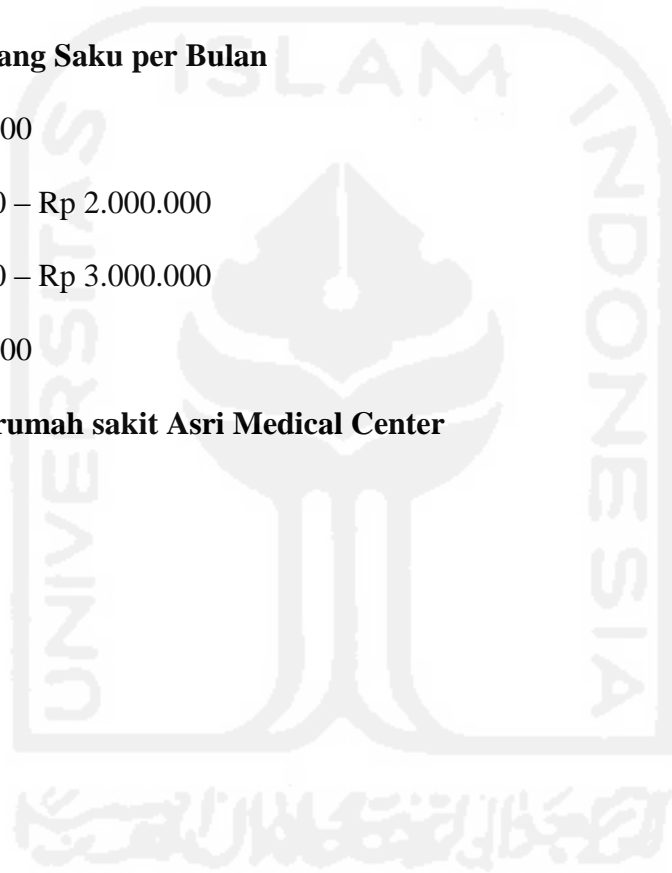
- a. Pegawai Negeri
- b. Wiraswasta
- c. Pegawai Swasta
- d. Pelajar / Mahasiswa
- e. Lain – lain

5. Pendapatan / Uang Saku per Bulan

- a. \leq Rp 1.000.000
- b. Rp 1.001.000 – Rp 2.000.000
- c. Rp 2.001.000 – Rp 3.000.000
- d. \geq Rp 3.000.000

6. Berapa kali ke rumah sakit Asri Medical Center

- a. 2 kali
- b. 3 – 4 kali
- c. 5 – 6 kali
- d. $>$ 6 kali



Petunjuk pengisian

Berilah tanda (\surd) pada salah satu alternatif jawaban yang anda pilih

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

CB : Cukup Baik

TB : Tidak Baik

Variabel independen (X) untuk kinerja Manajerial

1. Kehandalan / Reliability

No.	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Kemampuan dokter dalam menangani dan mengobati pasien.					
2.	Keterampilan karyawan rumah sakit dalam melayani pasien yang datang.					
3.	Prosedur administrasi tidak menyusahkan dan tidak berbelit – belit.					
4.	Dokter menangani pasien dengan tanggap dan cepat					
5.	Perawat melaporkan perkembangan pasien kepada dokter					
6.	Perawat memperhatikan keluhan pasien					

2. Daya Tanggap / Responsiveness

No.	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Unit Gawat Darurat yang cepat dan tanggap dalam menangani pasien yang sedang mengalami keadaan darurat.					
2.	Kesiapan dokter dalam menangani keluhan pasien kapanpun dan dalam keadaan apapun.					
3.	Kesiapan perawat dalam menangani keluhan pasien kapanpun dan dalam kondisi apapun.					
4.	Ketepatan perawat dalam menangani keluhan pasien.					

3. Jaminan / Assurance

No.	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Keramahan para karyawan rumah sakit dalam melayani pasien.					
2.	Kejelasan informasi diagnosa mengenai penyakit pasien.					
3.	Pasien merasa nyaman terhadap layanan yang diberikan karyawan Rumah Sakit Asri Medical Center.					
4.	Pasien dapat merasa aman untuk berobat di Rumah Sakit Asri Medical Center					
5.	Menjaga Kerahasiaan tentang penyakit pasien.					

4. Perhatian / *Empathy*

No.	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Melayani dengan sepenuh hati dan tidak pilih kasih.					
2.	Kemampuan dokter dan perawat dalam berkomunikasi kepada pasien.					
3.	Kemampuan dokter dan perawat dalam melayani kepada pasien.					
4.	Tidak melihat status pasien dalam melayani seluruh pasiennya.					
5.	Dokter dan perawat memberikan dorongan kepada pasien agar cepat sembuh.					

5. Bukti Langsung / *Tangible*

No.	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Peralatan yang memadai dan lengkap dalam melayani apapun yang dibutuhkan pasien.					
2.	Kondisi ruang tunggu yang membuat para pasien yang berkunjung merasa nyaman.					
3.	Penampilan seragam karyawan Rumah Sakit Asri Medical Center					
4.	Penataan ruang Rumah Sakit Asri Medical Center					

5.	Tempat parkir Rumah Sakit Asri Medical Center					
----	---	--	--	--	--	--

6. Jasa Inti Medis

No.	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Tingkat kesembuhan pasien setelah berobat di Rumah Sakit Asri Medical Center.					
2.	Keyakinan pasien terhadap diagnosa yang diberikan dokter.					
3.	Ketepatan diagnosa dokter yang diberikan kepada pasiennya.					

7. Profesionalisme

No.	Pernyataan	SB	B	CB	KB	TB
1.	Dokter dan perawat di Rumah Sakit Asri Medical Center berpengalaman dalam menangani pasien.					
2.	Dokter teliti dalam memeriksa dan menangani pasien.					
3.	Perawat teliti dalam manginput data pasien pada sistem administrasi.					
4.	Rumah Sakit Asri Medical Center memiliki dokter spesialis yang telah ahli pada bidangnya masing – masing..					

Petunjuk pengisian

Berilah tanda (\surd) pada salah satu alternatif jawaban yang anda pilih

Keterangan

SP : Sangat Penting

P : Penting

CP : Cukup Penting

KP : Kurang Penting

STP : Sangat Tidak Penting

Variabel independen (X) untuk Kepentingan Konsumen

1. Kehandalan / Reliability

No.	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
1.	Kemampuan dokter dalam menangani dan mengobati pasien.					
2.	Keterampilan karyawan rumah sakit dalam melayani pasien yang datang.					
3.	Prosedur administrasi tidak menyusahkan dan tidak berbelit – belit.					
4.	Dokter menangani pasien dengan tanggap dan cepat					
5.	Perawat melaporkan perkembangan pasien kepada dokter					
6.	Perawat memperhatikan keluhan pasien					

2. Daya Tanggap / Reliability

No.	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
1.	Unit Gawat Darurat yang cepat dan tanggap dalam menangani pasien yang sedang mengalami keadaan darurat.					
2.	Kesiapan dokter dalam menangani keluhan pasien kapanpun dan dalam keadaan apapun.					
3.	Kesiapan perawat dalam menangani keluhan pasien kapanpun dan dalam kondisi apapun.					
4.	Ketepatan perawat dalam menangani keluhan pasien.					

3. Jaminan / Assurance

No.	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
1.	Keramahan para karyawan rumah sakit dalam melayani pasien.					
2.	Kejelasan informasi diagnosa mengenai penyakit pasien.					
3.	Pasien merasa nyaman terhadap layanan yang diberikan karyawan Rumah Sakit Asri Medical Center.					
4.	Pasien dapat merasa aman untuk berobat di Rumah Sakit Asri Medical Center					
5.	Menjaga Kerahasiaan tentang penyakit pasien.					

4. Perhatian / *Empathy*

No.	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
1.	Melayani dengan sepenuh hati dan tidak pilih kasih.					
2.	Kemampuan dokter dan perawat dalam berkomunikasi kepada pasien.					
3.	Kemampuan dokter dan perawat dalam melayani kepada pasien.					
4.	Tidak melihat status pasien dalam melayani seluruh pasiennya.					
5.	Dokter dan perawat memberikan dorongan kepada pasien agar cepat sembuh.					

5. Bukti Langsung / *Tangible*

No.	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
1.	Peralatan yang memadai dan lengkap dalam melayani apapun yang dibutuhkan pasien.					
2.	Kondisi ruang tunggu yang membuat para pasien yang berkunjung merasa nyaman.					
3.	Penampilan seragam karyawan Rumah Sakit Asri Medical Center					
4.	Penataan ruang Rumah Sakit Asri Medical Center					

5.	Tempat parkir Rumah Sakit Asri Medical Center					
----	---	--	--	--	--	--

6. Jasa Inti Medis

No.	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
1.	Tingkat kesembuhan pasien setelah berobat di Rumah Sakit Asri Medical Center					
2.	Keyakinan pasien terhadap diagnosa yang diberikan dokter.					
3.	Ketepatan diagnosa dokter yang diberikan kepada pasiennya.					

7. Profesionalisme

No.	Pernyataan	SP	P	CP	KP	STP
1.	Dokter dan perawat di Rumah Sakit Asri Medical Center berpengalaman dalam menangani pasien.					
2.	Dokter teliti dalam memeriksa dan menangani pasien.					
3.	Perawat teliti dalam manginput data pasien pada sistem administrasi.					
4.	Rumah Sakit Asri Medical Center memiliki dokter spesialis yang telah ahli pada bidangnya masing – masing..					

Yogyakarta, 30 Januari 2014

No : 89 /AII-1/AMC/1/2014
Hal : Surat Ijin Penelitian

Kepada yth.

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

Dengan Hormat,

Menunjuk surat saudara Tertanggal 22 Januari 2014 dengan nomor 034/DEK/10/Div.SDM/I/2014 Perihal Permohonan Ijin Penelitian untuk mahasiswa atas nama :

Nama : Arief Wicaksono
No Mahasiswa : 10 311 148
Jurusan : Manajemen
Alamat : Keparakan Kidul MG.I/1082
Usulan Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus RS. Asri Medical Center.

Kami pimpinan AMC melalui surat ini kami bermaksud Memberikan Ijin atas nama mahasiswa tersebut untuk melakukan Penelitian , dengan ketentuan sbb:

1. Proses penelitian dilakukan dengan suasana yang nyaman dan waktu yang tepat tanpa mengganggu aktivitas karyawan dan pelayanan pengunjung AMC.
2. Setelah penelitian mendapatkan hasil, mahasiswa yang bersangkutan memberikan hasil penelitian tersebut kepada pihak AMC sebagai informasi .
3. Data-data yang diperoleh tidak dipublikasikan di media massa tanpa seijin Direktur AMC dan hanya dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah.
4. Membayar biaya administrasi penelitian sebesar Rp100.000,-/bulan ke bagian keuangan AMC setelah mendapat pengantar dari bagian Pendidikan dan Penelitian AMC.

Demikian surat pemberitahuan ini kami buat untuk menjadikan maklum. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,



dr. Anji Arliani, Sp.M
Direktur Utama

Tembusan : 1. Mahasiswa yang bersangkutan.
2. Bagian SDM AMC.

Office :

Jl. HOS Cokroaminoto 17 Yogyakarta 55252 Telp. (0274) 618400 (Hunting) Fax. (0274) 618055
Email : asrimedicalcenter@gmail.com
www.asrimedicalcenter.com

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan / Uang Saku Per Bulan	Frekuensi Kunjungan
1	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	3 - 4 kali
2	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	> 6 kali
3	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	3 - 4 kali
4	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	3 - 4 kali
5	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	> Rp 3.000.000,-	5 - 6 kali
6	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	< 2 kali
7	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Lain - lain	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	> 6 kali
8	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	> 6 kali
9	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	< 2 kali
10	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	< 2 kali
11	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	< 2 kali
12	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	3 - 4 kali
13	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	< 2 kali
14	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	< 2 kali
15	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	< 2 kali
16	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	3 - 4 kali
17	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	> 6 kali
18	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	< 2 kali
19	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	< 2 kali
20	Perempuan	20 - 29 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	> 6 kali
21	Perempuan	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	3 - 4 kali
22	Perempuan	30 - 40 tahun	Sarjana (S1)	Lain - lain	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali
23	Perempuan	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Lain - lain	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	> 6 kali
24	Perempuan	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Lain - lain	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	< 2 kali

25	Perempuan	30 - 40 tahun	Sarjana (S1)	Lain - lain	> Rp 3.000.000,-	< 2 kali
26	Perempuan	Di atas 40 tahun	Lain - lain (S2)	Pegawai Swasta	> Rp 3.000.000,-	5 - 6 kali
27	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	< 2 kali
28	Perempuan	Di bawah 20 tahun	Sekolah Menengah Pertama	Pelajar / Mahasiswa	< Rp 1.000.000,-	< 2 kali
29	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	3 - 4 kali
30	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali
31	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	< 2 kali
32	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	< 2 kali
33	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	< 2 kali
34	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali
35	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	< 2 kali
36	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	3 - 4 kali
37	Laki - laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Lain - lain	> Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali
38	Laki - laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	> Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali
39	Laki - laki	30 - 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali
40	Laki - laki	30 - 40 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	> Rp 3.000.000,-	5 - 6 kali
41	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	< 2 kali
42	Laki - laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Lain - lain	> Rp 3.000.000,-	> 6 kali
43	Laki - laki	30 - 40 tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali
44	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	< 2 kali
45	Laki - laki	Di atas 40 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pegawai Swasta	> Rp 3.000.000,-	5 - 6 kali
46	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sarjana (S1)	Pelajar / Mahasiswa	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	3 - 4 kali
47	Laki - laki	30 - 40 tahun	Sarjana (S1)	Pegawai Swasta	> Rp 3.000.000,-	5 - 6 kali
48	Laki - laki	Di atas 40 tahun	Sarjana (S1)	Wiraswasta	Rp 2.001.000 - Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali
49	Laki - laki	Di atas 40 tahun	Sarjana (S1)	Lain - lain	Rp 1.001.000 - Rp 2.000.000,-	< 2 kali
50	Laki - laki	20 - 29 tahun	Sekolah Menengah Atas	Pelajar / Mahasiswa	> Rp 3.000.000,-	3 - 4 kali

No.	Kepentingan									
	Kehandalan / Reliability						Daya Tanggap			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4
1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4
9	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
10	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
11	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	4	4	5	1	5	4	2	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
25	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

26	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
31	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
32	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
37	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
38	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
39	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
40	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
41	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
42	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
43	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3
44	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
45	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
46	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
47	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
48	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
49	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3
50	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3
Jumlah	226	223	218	219	223	216	228	223	220	223
Rata - rata	4,52	4,46	4,36	4,38	4,46	4,32	4,56	4,46	4,4	4,46

Kepentingan

Jaminan / Assurance					Perhatian / Empathy				
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	3	4	5	4	3	4	5	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	6	5	6	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5

4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	5	3	5
4	4	3	5	5	4	5	5	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	3	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
3	3	4	4	5	5	5	5	4	4
3	4	4	5	5	5	4	4	3	4
211	215	209	219	217	216	217	220	216	214
4,22	4,3	4,18	4,38	4,34	4,32	4,34	4,4	4,32	4,28

Kepentingan

Bukti Langsung / Tangible					Jasa Inti Medis			Profesionalisme			
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
5	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5

5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
219	207	207	210	210	221	219	226	221	225	220	225
4,38	4,14	4,14	4,2	4,2	4,42	4,38	4,52	4,42	4,5	4,4	4,5

26	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
31	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4
33	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
34	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4
35	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5
36	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
38	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
39	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
42	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
44	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5
45	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
46	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
49	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3
50	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Jumlah	205	192	204	204	195	186	196	208	200	190
Rata - rata	4,1	3,84	4,08	4,08	3,9	3,72	3,92	4,16	4	3,8

5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
4	3	5	3	4	4	4	5	5	3
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	3	4	3	5	4	4	5	4	4
5	3	4	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	5	5	5	4	4
5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	5	3	3
4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
207	198	206	203	208	198	204	208	205	200
4,14	3,96	4,12	4,06	4,16	3,96	4,08	4,16	4,1	4

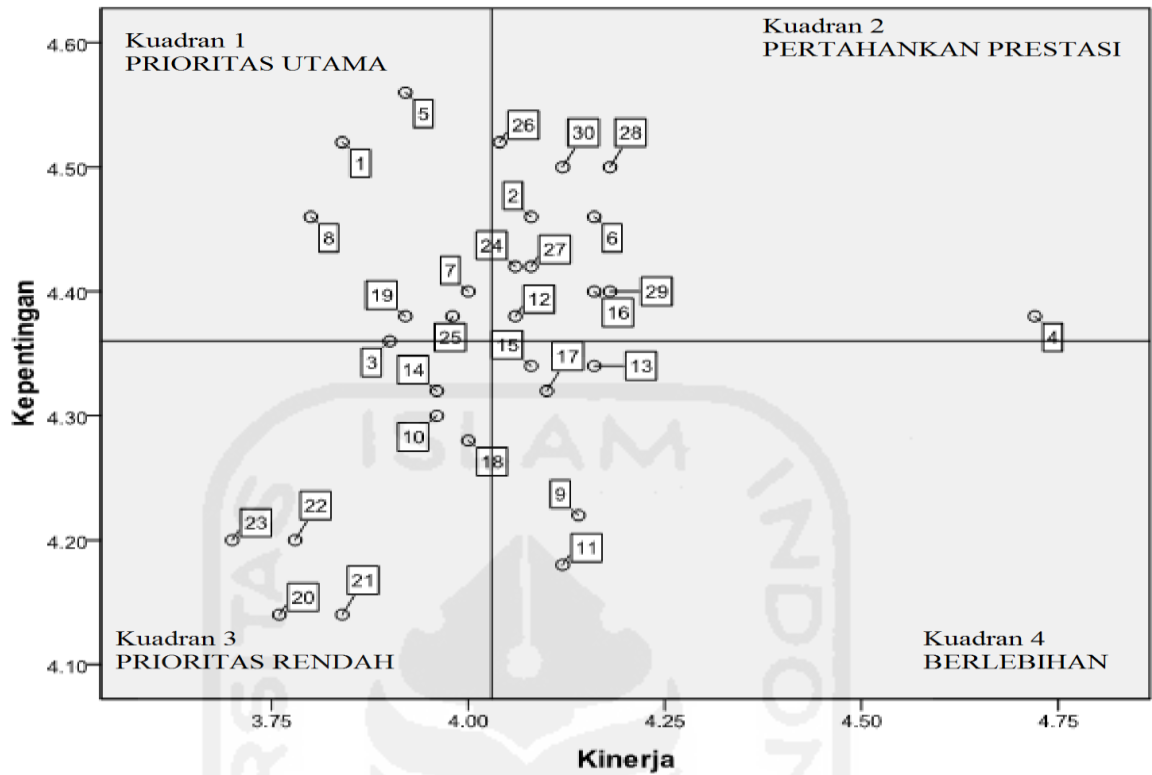
Kinerja

Bukti Langsung / Tangible					Jasa Inti Medis			Profesionalisme			
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 1	Item 2	Item 3	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4
4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4
4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	5
4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5
4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4
5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4
4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
196	188	192	189	185	203	199	202	204	209	209	206
3,92	3,76	3,84	3,78	3,7	4,06	3,98	4,04	4,08	4,18	4,18	4,12

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS	Indeks Kepuasan Konsumen	
1	Atribut 1	4,52	3,45%	3,84	0,13		
2	Atribut 2	4,46	3,41%	4,08	0,14		
3	Atribut 3	4,36	3,33%	3,90	0,13		
4	Atribut 4	4,38	3,35%	3,72	0,12		
5	Atribut 5	4,56	3,48%	3,92	0,14		
6	Atribut 6	4,46	3,41%	4,16	0,14		
7	Atribut 7	4,40	3,36%	4,00	0,13		
8	Atribut 8	4,46	3,41%	3,80	0,13		
9	Atribut 9	4,22	3,22%	4,14	0,13		
10	Atribut 10	4,30	3,29%	3,96	0,13		
11	Atribut 11	4,18	3,19%	4,12	0,13		
12	Atribut 12	4,38	3,35%	4,06	0,14		
13	Atribut 13	4,34	3,32%	4,16	0,14		
14	Atribut 14	4,32	3,30%	3,96	0,13		
15	Atribut 15	4,34	3,32%	4,06	0,13		
16	Atribut 16	4,40	3,36%	4,16	0,14		
17	Atribut 17	4,32	3,30%	4,10	0,14		
18	Atribut 18	4,28	3,27%	4,00	0,13		
19	Atribut 19	4,38	3,35%	3,92	0,13		
20	Atribut 20	4,14	3,16%	3,76	0,12		
21	Atribut 21	4,14	3,16%	3,84	0,12		
22	Atribut 22	4,20	3,21%	3,78	0,12		
23	Atribut 23	4,20	3,21%	3,70	0,12		
24	Atribut 24	4,42	3,38%	4,06	0,14		
25	Atribut 25	4,38	3,35%	3,98	0,13		
26	Atribut 26	4,52	3,45%	4,04	0,14		
27	Atribut 27	4,42	3,38%	4,08	0,14		
28	Atribut 28	4,50	3,44%	4,18	0,14		
29	Atribut 29	4,40	3,36%	4,18	0,14		
30	Atribut 30	4,50	3,44%	4,12	0,14		
Total		130,88	100,00%	119,78	3,99	5	79,80%

No	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Indeks Kepuasan
1	Atribut 1	3,84	4,52	84,96
2	Atribut 2	4,08	4,46	91,48
3	Atribut 3	3,90	4,36	89,45
4	Atribut 4	4,72	4,38	107,76
5	Atribut 5	3,92	4,56	85,96
6	Atribut 6	4,16	4,46	93,27
7	Atribut 7	4,00	4,40	90,91
8	Atribut 8	3,80	4,46	85,20
9	Atribut 9	4,14	4,22	98,10
10	Atribut 10	3,96	4,30	92,09
11	Atribut 11	4,12	4,18	98,56
12	Atribut 12	4,06	4,38	92,69
13	Atribut 13	4,16	4,34	95,85
14	Atribut 14	3,96	4,32	91,67
15	Atribut 15	4,08	4,34	94,01
16	Atribut 16	4,16	4,40	94,55
17	Atribut 17	4,10	4,32	94,91
18	Atribut 18	4,00	4,28	93,46
19	Atribut 19	3,92	4,38	89,50
20	Atribut 20	3,76	4,14	90,82
21	Atribut 21	3,84	4,14	92,75
22	Atribut 22	3,78	4,20	90,00
23	Atribut 23	3,70	4,20	88,10
24	Atribut 24	4,06	4,42	91,86
25	Atribut 25	3,98	4,38	90,87
26	Atribut 26	4,04	4,52	89,38
27	Atribut 27	4,08	4,42	92,31
28	Atribut 28	4,18	4,50	92,89
29	Atribut 29	4,18	4,40	95,00
30	Atribut 30	4,12	4,50	91,56
Rata - rata		4,03	4,36	92,30



Atribut	Kinerja	Kepentingan	
Atribut 1	3,84	4,52	Kehandalan
Atribut 2	4,08	4,46	
Atribut 3	3,90	4,36	
Atribut 4	4,72	4,38	
	4,14	4,43	
Atribut 5	3,92	4,56	Daya tanggap
Atribut 6	4,16	4,46	
Atribut 7	4,00	4,40	
Atribut 8	3,80	4,46	
	3,97	4,47	
Atribut 9	4,14	4,22	Jaminan
Atribut 10	3,96	4,30	
Atribut 11	4,12	4,18	
Atribut 12	4,06	4,38	
Atribut 13	4,16	4,34	
	4,09	4,28	
Atribut 14	3,96	4,32	Perhatian
Atribut 15	4,08	4,34	
Atribut 16	4,16	4,40	
Atribut 17	4,10	4,32	
Atribut 18	4,00	4,28	
	4,06	4,33	
Atribut 19	3,92	4,38	Bukti langsung
Atribut 20	3,76	4,14	
Atribut 21	3,84	4,14	
Atribut 22	3,78	4,20	
Atribut 23	3,70	4,20	
	3,80	4,21	
Atribut 24	4,06	4,42	Jasa inti medis
Atribut 25	3,98	4,38	
Atribut 26	4,04	4,52	
	4,03	4,44	
Atribut 27	4,08	4,42	
Atribut 28	4,18	4,50	
Atribut 29	4,18	4,40	
Atribut 30	4,12	4,50	
	4,14	4,46	

No	Atribut per Dimensi	Kinerja	Kepentingan
1	Kehandalan	4,14	4,43
2	Daya tanggap	3,97	4,47
3	Jaminan	4,09	4,28
4	Perhatian	4,06	4,33
5	Bukti langsung	3,80	4,21
6	Jasa inti medis	4,03	4,44
7	Profesionalisme	4,14	4,46
Rata - rata		4,03	4,37

