

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA
SERTA *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN DALAM MELAKUKAN PENGOBATAN DI RSI
SULTAN AGUNG SEMARANG**

KUESIONER

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

MUHAMMAD RIZAL
NIM. 112411053

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2015**

Hal : Pengajuan Pengisian
Kuesioner Penelitian

**Kepada Yth,
Bapak/ Ibu Pasien
RSI Sultan Agung Semarang
di Semarang**

Dengan hormat,

Sehubung dengan penelitian yang sedang saya lakukan untuk skripsi sebagai tugas akhir pada Program Sarjana (S1), saya:

Nama : Muhammad Rizal

Perguruan tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Islam

Judul skripsi : **Analisis pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga serta *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung**

mengharap dengan sangat kesediaan bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner ini tidak dimaksudkan untuk hal – hal lain selain penelitian skripsi.

Demikian, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/ Ibu/ Saudara dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Semarang, Januari 2016
Hormat Saya,

Muhammad Rizal

IDENTITAS RESPONDEN

Isi dan beri tanda “√” pada jawaban yang sesuai menurut Bapak/ Ibu/ Saudara.

1. Nama : _____ (boleh tidak diisi)
2. Usia : _____
3. Agama : _____
4. Ho.Hp : _____
5. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
6. Pendidikan : SD SMP
SMA Diploma S1 S2
 S3
7. Pendapatan : ≤ Rp. 500.000
 Rp 500.000 – Rp 1.000.000
 Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000
 Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000
 ≥ Rp 2.000.000
8. Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta
 Pelajar/ Mahasiswa
 Lain-lain
(.....)

PETUNJUK PENGISIAN

Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan berikut dapat digunakan untuk menjelaskan“ analisis pengaruh Analisis pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga serta *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di RSI Sultan Agung “. Anda dapat menyatakan pendapat dengan memberikan tanda (X) pada salah satu jawaban yang tersedia dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

Tidak Setuju (TS)	Nilai 1
Kurang Setuju (KS)	Nilai 2
Setuju (S)	Nilai 3
Sangat Setuju (SS)	Nilai 4

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA SERTA PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM MELAKUKAN PENGOBATAN DI RSI SULTAN AGUNG					
N o.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
Pelayanan (X1)					
1.	Menurut Anda Pelayanan Pengobatan yang Diberikan RSI Sultan Agung Semarang diselesaikan tepat waktu.	Tidak tepat waktu	Kurang tepat waktu	Tepat waktu	Sangat tepat waktu
2.	Menurut Anda Pelayanan Pengobatan yang Diberikan RSI Sultan Agung Semarang diselesaikan dengan cepat.	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
3	Menurut Anda pegawai RSI Sultan Agung Semarang sudah sopan dalam melayani Anda sebagai seorang pasien	Tidak sopan	Kurang sopan	Sopan	Sangat sopan
4	Menurut Anda pegawai RSI Sultan Agung Semarang secara pribadi sudah memahami akan kebutuhan	Tidak memahami	Kurang memahami	Memahami	Sangat memahami

	kesehatan Anda sebagai seorang pasien.		-hami		hami
5	Menurut Anda pegawai RSI Sultan Agung Semarang bertanggung jawab dalam menangani Anda sebagai seorang pasien	Tidak bertang- g- gung jawab	Kuran g bertang- gung jawab	Ber- tang- gung jawa b	Sang at bertang- gung jawa b
Fasilitas (X2)					
6.	Menurut Anda fasilitas yang disediakan RSI Sultan Agung Semarang sudah bermanfaat bagi Anda	Tidak berma- n- faat	Kuran g ber- man- faat	Ber- man- faat	Sang at berm an- faat
7.	Menurut Anda fasilitas yang disediakan RSI Sultan Agung Semarang sudah aman digunakan Anda sebagai seorang pasien.	Tidak aman	Kuran g aman	Ama n	Sang at aman
8.	Menurut Anda kelengkapan dari fasilitas yang disediakan RSI Sultan Agung Semarang sudah terpenuhi.	Tidak lengka p	Kuran g lengka p	Leng -kap	Sang at leng- kap
9.	Menurut Anda fasilitas yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang sudah layak digunakan bagi pasien.	Tidak layak	Kuran g layak	Laya k	Sang at layak
10	Menurut Anda akses terhadap ruang- ruang RSI Sultan Agung Semarang sudah strategis atau mudah dilihat	Tidak strate- gis	Kuran g strate- gis	Strate- gis	Sang at strate- gis
Harga (X3)					
11	Menurut Bapak/ Ibu bersedianya dirawat di kamar (VVIP/VIP/Kelas 1/ Kelas 2/ Kelas 3) karena ada unsur keterpaksaan dalam berobat di RSI	Tidak terpak -sa	Sediki t terpak -sa	Terpa ksa	Sang at terpa ksa

	Sultan Agung Semarang.				
12	Menurut Bapak/ Ibu bersedianya dirawat di kamar (VVIP/VIP/Kelas 1/ Kelas 2/ Kelas 3) menganggap tarif yang ditawarkan RSI Sultan Agung Semarang adalah mahal.	Tidak mahal	Sedikit mahal	Mahal	Sangat mahal
Physical Evidence (X4)					
13	Menurut Anda layout (tata ruang) UGD, apotek, tempat transit, lobi, dll RSI Sultan Agung Semarang mudah diakses/dilihat.	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
14	Menurut Anda petunjuk arah ruang/kamar untuk pengunjung RSI Sultan Agung Semarang sudah baik.	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
15	Menurut Anda <i>lightening system</i> (sistem pencahayaan) dari RSI Sultan Agung Semarang sudah ideal.	Tidak ideal	Kurang ideal	Ideal	Sangat ideal
16	Menurut Anda lingkungan ekterior (luar ruangan) RSI Sultan Agung Semarang sudah tertata dengan baik	Tidak tertata	Kurang tertata	Tertata	Sangat tertata
17	Bagi Anda lingkungan interior (dalam ruangan) RSI Sultan Agung Semarang sudah tertata dengan baik.	Tidak tertata	Kurang tertata	tertata	Sangat tertata
Kepuasan Pasien (Y)					
18	Menurut Anda tenaga medis RSI Sultan Agung Semarang sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anda .	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
19	Anda tidak mengeluh terhadap kinerja yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang	Sangat mengeluh	Mengeluh	Sedikit mengeluh	Tidak mengeluh

20	Anda merasa terpuaskan terhadap kinerja yang diberikan RSI Sultan Agung Semarang	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat puas
21	Anda menilai bahwa RSI Sultan Agung Semarang sebagai rumah sakit dengan reputasi yang baik	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
22	Anda merasa ingin merekomendasikan kinerja dari RSI Sultan Agung kepada kerabat atau orang lain yang anda kenal	Tidak ingin	Kurang ingin	Ingin	Sangat ingin

Daftar Seluruh Jawaban Kuesioner

Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, Serta *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Melakukan Pengobatan Di RSI Sultan Agung Semarang

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Σ_{x1}	Σ_{x2}	Σ_{x3}	Σ_{x4}	Σ_y
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	14	15	3	15	13
2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	16	16	3	18	16
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	13	14	3	13	12
4	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	14	7	3	16	13
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	16	15	2	15	16
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	16	15	2	17	15
7	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	15	17	2	15	18
8	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	1	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	16	18	2	12	18
9	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	19	16	7	17	18
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	16	16	3	15	17
11	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	12	17	5	15	14
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	15	18	3	15	18
13	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	17	17	6	16	16
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	16	15	4	14	15
15	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	17	14	3	12	15
16	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	16	19	4	15	17
17	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	20	16	7	15	16
18	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	11	13	2	16	17
19	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	1	1	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	15	18	2	15	16
20	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	12	20	2	17	14
21	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	15	2	15	15
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	16	17	3	16	17
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	15	15	2	15	16
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	15	16	3	16	19
25	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	16	17	3	14	17
26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	13	15	2	15	14
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	16	15	2	16	15

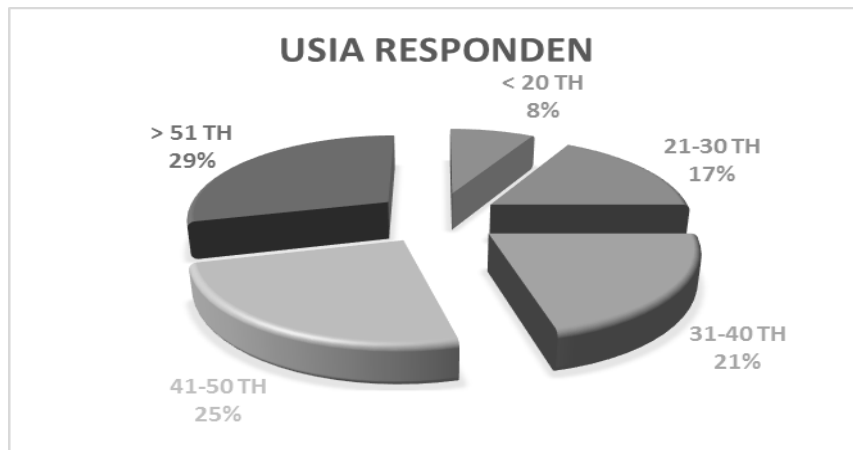
28	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	1	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	13	14	3	15	17
29	3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	1	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	14	17	3	17	16
30	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	12	14	2	14	10
31	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	16	2	15	15
32	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	19	16	7	17	19
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	15	16	3	16	16
34	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	18	18	6	15	14
35	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	17	19	3	16	19
36	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	15	16	2	14	16
37	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	5	15	15
38	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	16	17	3	15	17
39	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	13	14	4	14	14
40	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	15	15	7	15	16
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	4	3	3	3	15	14	3	10	16
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	15	16	3	13	14
43	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	14	16	2	15	16
44	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	16	16	8	13	17
45	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	17	16	3	16	17
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	15	15	2	15	16
47	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	15	18	2	18	17
48	1	1	3	2	2	3	3	4	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	9	16	2	20	18
49	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	17	2	15	15
50	3	1	3	4	4	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	15	14	2	15	13
51	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	16	14	7	15	16
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	15	15	2	15	16
53	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	16	16	3	15	16
54	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	17	16	2	17	16
55	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	16	17	3	20	18
56	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	10	12	3	12	11
57	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	17	17	3	19	18
58	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	18	17	2	16	16
59	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	19	18	8	18	19

60	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	16	17	4	18	18
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	18	20	3	17	16
62	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	1	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	14	17	3	17	15
63	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	15	16	2	13	6
64	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	15	13	2	15	13
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	15	15	2	15	16
66	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	16	17	2	16	16
67	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	11	16	3	16	13
68	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	16	15	2	16	16
69	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	17	15	4	15	14
70	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	16	19	3	20	19
71	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	13	17	3	15	14
72	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	15	16	3	17	16
73	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	17	16	2	14	17
74	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	16	17	2	16	17
75	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	1	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	16	14	2	15	18
76	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	14	14	2	17	13
77	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	1	1	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	14	16	2	16	17
78	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	17	19	2	16	19
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	15	16	2	15	16
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	16	15	2	14	17
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	15	14	2	18	17
82	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	15	16	3	17	17
83	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	14	14	3	18	14
84	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	16	3	15	15
85	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	17	19	3	19	16
86	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	17	16	2	19	19
87	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	13	13	2	15	13
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	15	15	3	13	13
89	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	13	13	2	18	17
90	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	14	14	6	16	12
91	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	1	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	15	15	3	15	13

92	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	18	16	2	18	17
93	3	1	3	2	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	13	14	2	17	14
94	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	15	16	2	19	18
95	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	16	20	2	19	18
96	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	16	2	15	15
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	2	15	15
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	15	2	15	15
99	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	15	17	3	17	16
100	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	15	2	15	15

Klasifikasi Berdasarkan Usia Responden
Usia

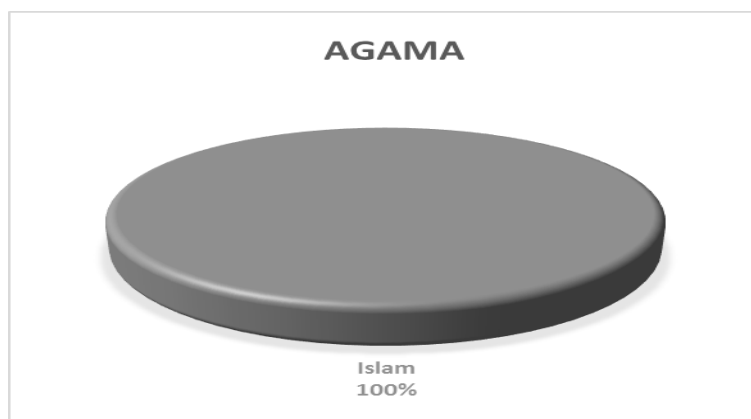
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 TH	8	8.0	8.0	8.0
21-30 TH	17	17.0	17.0	25.0
31-40 TH	21	21.0	21.0	46.0
41-50 TH	25	25.0	25.0	71.0
> 51 TH	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Klasifikasi Berdasarkan Agama Responden

Agama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Islam	100	100.0	100.0	100.0

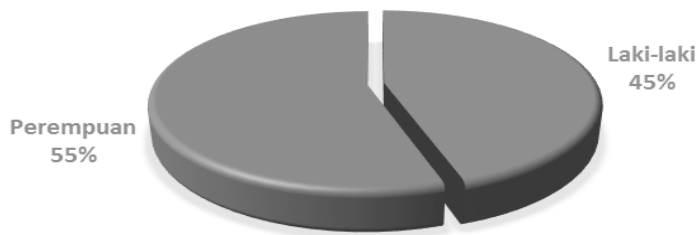


Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	45	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

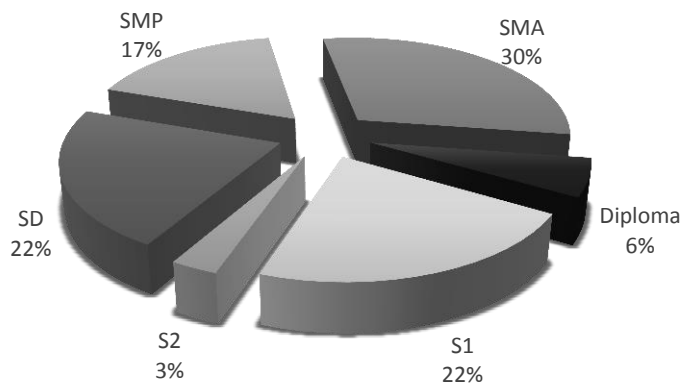
JENIS KELAMIN



Klasifikasi Berdasarkan Pendidikan Responden

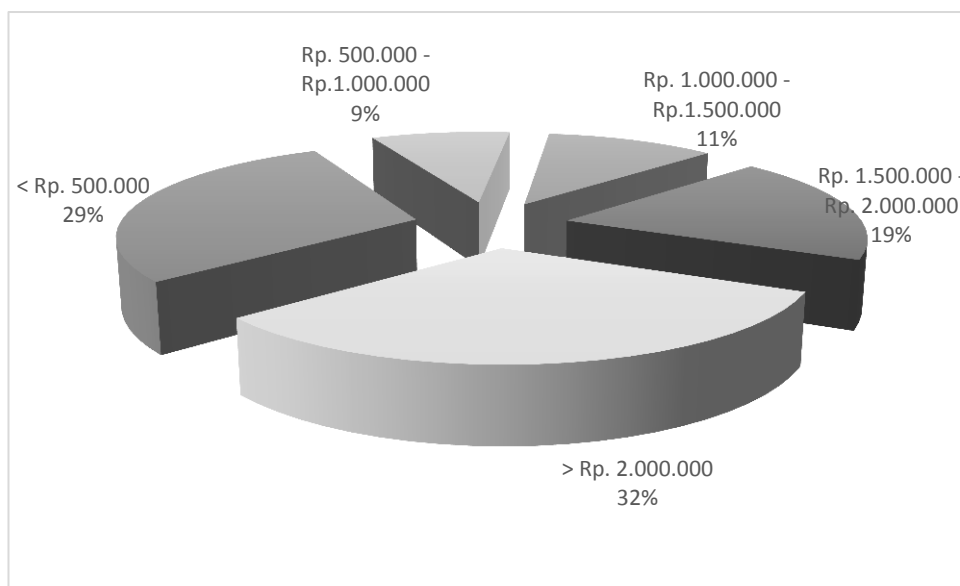
Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	22	22.0	22.0	22.0
	SMP	17	17.0	17.0	39.0
	SMA	30	30.0	30.0	69.0
	Diploma	6	6.0	6.0	75.0
	S1	22	22.0	22.0	97.0
	S2	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Klasifikasi Berdasarkan Pendapatan Responden
Pendapatan

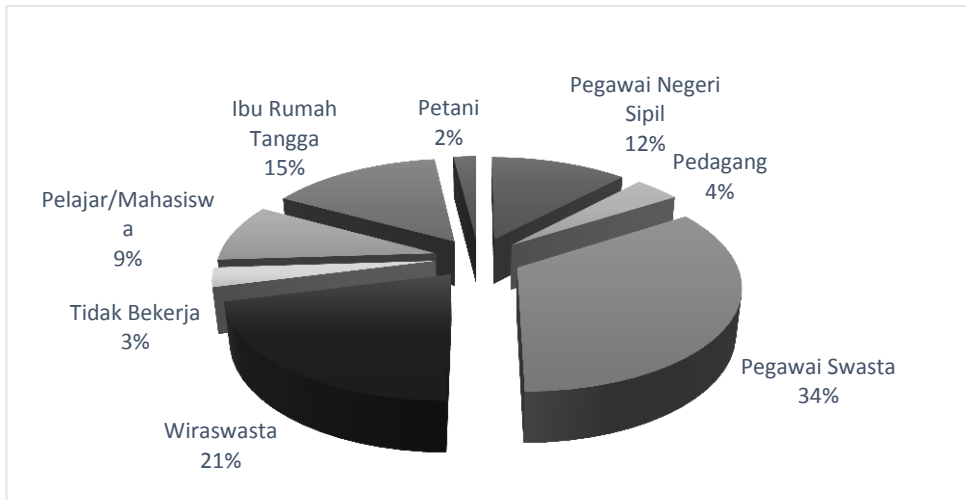
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 500.000	29	29.0	29.0	29.0
Rp. 500.000 - Rp.1.000.000	9	9.0	9.0	38.0
Rp. 1.000.000 - Rp.1.500.000	11	11.0	11.0	49.0
Rp. 1.500.000 - Rp. 2.000.000	19	19.0	19.0	68.0
> Rp. 2.000.000	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Negeri Sipil	12	12.0	12.0	12.0
Pegawai Swasta	34	34.0	34.0	46.0
Wiraswasta	21	21.0	21.0	67.0
Pelajar/Mahasiswa	9	9.0	9.0	76.0
Ibu Rumah Tangga	15	15.0	15.0	91.0
Petani	2	2.0	2.0	93.0
Pedagang	4	4.0	4.0	97.0
Tidak Bekerja	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Nomor : 4259/B/RSI-SA/XII/2015
Lamp : -
Hal : Jawaban Ijin Penelitian

Semarang, 22 Shofar 1437 H
5 Desember 2015 M

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi Islam
IAIN WALISONGO
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai didalam melaksanakan tugas dan pengabdian kita. *Aamiin.*

Menjawab surat saudara nomor: In.06.G/D1/TL.00/3133/2015 perihal Permohonan Ijin Penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang untuk kepentingan Penyusunan Skripsi dengan ini kami sampaikan bahwa RSI Sultan Agung dapat menerima:

Nama : MUHAMMAD RIZAL
NIM : 112411053/S.1/XI
Prodi : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN WALISONGO
Tema/Judul : "(ANALISIS PENGARUH PROSESS, PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE, SERTA PRODUCTIVITY DAN QUALITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM MELAKUKAN PENGOBATAN)"

Untuk melakukan pengambilan data di Ruang Rawat Jalan, Rekam Medik, Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Adapun ketentuan yang harus dipenuhi peneliti yang bersangkutan di RSI Sultan Agung sebagai berikut :

- * Mentaati peraturan di RSI Sultan Agung
- * Mempresentasikan dan memberikan hasil penelitian berupa *soft copy* dan *hard copy*.
- * Menyumbang buku kesehatan minimal 1

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Billahittaufiq wal hidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

RSI SULTAN AGUNG SEMARANG

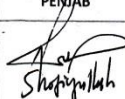

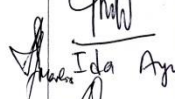

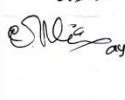

ISLAMIC TEACHING HOSPITAL
Dr. Hi. Ken Wirastuti, M.Kes, Sp.S, KIC
Direktur Pendidikan

Tembusan:

1. Manajer Keperawatan
2. Penanggung Jawab Ruang Rawat Jalan
3. Penanggung Jawab Rekam Medik
4. Penanggung Jawab Farmasi
5. Arsip

FORMAT KEGIATAN : PENGAMBILAN DATA & PENELITIAN

NAMA : MUHAMMAD RIZAL
 NIM : 112411053/S.1/XI (Nomor :ln.06.6/D1/TL.00/3133/2015)
 INSTANSI : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN WALISONGO
 JUDUL : "(ANALISIS PENGARUH PROSESS, PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE, SERTA PRODUCTIVITY DAN QUALITY TERHADAP KEPUASAN PASIEN DALAM MELAKUKAN PENGOBATAN)"

NO	TANGGAL	UNIT	KEGIATAN	SARAN / MASUKAN PENJAB	TTD & NAMA PEMAB
1.	5/12-15	Akuntansi	Observasi & meminta foto tentang fasilitas & kondisi rumah sakit.		 Shafiqulrah
5.	22/12-15	Farmasi	Coba Coba Questioner 10. Responden.		 Ida Ayu
	2/01-16	Farmasi	Menyebarkan Questioner.		 Ida Ayu
	4/01-16	Farmasi	Menyebarkan Questioner		 Ida Ayu
	6/16	Farmasi	menyebarkan Questioner		 Ida Ayu
	27/02-16	semua unit	menyebarkan Questioner		 Ida Ayu

Semarang, 5 Desember 2015

Mengetahui,
 Manajer Penelitian dan Pengembangan

Mahasiswa

(DR. Rita Kartika Sari, SKM, M.Kes)

SURAT PERSETUJUAN SUBYEK PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Responden Penelitian :

No Rekam Medis : (diisi bila subyek penelitian adalah pasien).

N I P Karyawan : (diisi bila subyek penelitian adalah karyawan).

Umur :

Jenis kelamin : L / P (Coret yang tidak diperlukan)

Alamat :

Pekerjaan :

Setelah mendapat keterangan secukupnya serta menyadari manfaat dan resiko penelitian tersebut di bawah ini yang berjudul :

.....
.....

Dengan sukarela menyetujui diikutsertakan dalam penelitian di atas dengan catatan bila suatu waktu merasa dirugikan dalam bentuk apapun, berhak membatalkan persetujuan ini.

Semarang,-.....- 2015

Peneliti

Responden Penelitian

(.....)

(.....)

Saksi*

(.....)

Ket.

*Diisi tanda tangan perawat bila responden pasien atau atasan staf rumah sakit yang dijadikan subyek penelitian apabila responden penelitian adalah karyawan rumah sakit.

Statistik Deskriptif Untuk 100 Responden Pada RSI Sultan Agung Semarang

Tanggapan Responden Mengenai Item Pertanyaan Masing-Masing

Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	3	3.0	3.0	3.0
2	17	17.0	17.0	20.0
3	77	77.0	77.0	97.0
4	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	5	5.0	5.0	5.0
2	25	25.0	25.0	30.0
3	61	61.0	61.0	91.0
4	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tanggapan Responden Terhadap Indikator X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	62	62.0	62.0	68.0
4	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.0	8.0	8.0
3	72	72.0	72.0	80.0
4	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	59	59.0	59.0	65.0
4	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	1	1.0	1.0	2.0
	3	69	69.0	69.0	71.0
	4	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	74	74.0	74.0	77.0
	4	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.0	8.0	8.0
	3	73	73.0	73.0	81.0
	4	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	4	4.0	4.0	5.0
3	59	59.0	59.0	64.0
4	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	22	22.0	22.0	23.0
3	58	58.0	58.0	81.0
4	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	82	82.0	82.0	82.0
2	7	7.0	7.0	89.0
3	5	5.0	5.0	94.0
4	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	51	51.0	51.0	51.0
2	36	36.0	36.0	87.0
3	10	10.0	10.0	97.0
4	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X4.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	9	9.0	9.0	11.0
3	69	69.0	69.0	80.0
4	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X4.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	8	8.0	8.0	8.0
3	70	70.0	70.0	78.0
4	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	68	68.0	68.0	73.0
	4	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X4.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	7	7.0	7.0	8.0
	3	71	71.0	71.0	79.0
	4	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
X4.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9.0	9.0	9.0
	3	66	66.0	66.0	75.0
	4	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	63	63.0	63.0	70.0
	4	30	30.0	30.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	13	13.0	13.0	14.0
	3	33	33.0	33.0	47.0
	4	53	53.0	53.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
Y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	16	16.0	16.0	18.0
	3	77	77.0	77.0	95.0
	4	5	5.0	5.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
Y.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	76	76.0	76.0	80.0
	4	20	20.0	20.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Tanggapan Responden Terhadap Indikator
Y.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	73	73.0	73.0	81.0
4	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Uji Validitas dan Reliabilitas

**Uji Validitas
Validitas X1**

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.489**	.142	.271**	.291**	.672**
	Sig. (2-tailed)		.000	.159	.006	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.489**	1	.280**	.286**	.192	.730**

	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.004	.055	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.142	.280**	1	.274**	.108	.553**
	Sig. (2-tailed)	.159	.005		.006	.283	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.271**	.286**	.274**	1	.426**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.006	.004	.006		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.291**	.192	.108	.426**	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.003	.055	.283	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
service	Pearson Correlation	.672**	.730**	.553**	.672**	.611**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Validitas X2

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	fasilitas
X2.1 Pearson Correlation	1	.359**	.307**	.428**	.209*	.671**

	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.037	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.359**	1	.285**	.396**	.287**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.307**	.285**	1	.290**	.193	.597**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004		.003	.055	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.428**	.396**	.290**	1	.341**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.209*	.287**	.193	.341**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.037	.004	.055	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
fasility	Pearson Correlation	.671**	.665**	.597**	.745**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas X3

Correlations

		X3.1	X3.2	harga
X3.1	Pearson Correlation	1	.685**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.685**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
price	Pearson Correlation	.923**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Validitas X4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	physical evidence
X4.1	Pearson Correlation	1	.469**	.237*	.005	.233*	.616**
	Sig. (2-tailed)		.000	.018	.962	.020	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.469**	1	.396**	.148	.160	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.143	.111	.000
	N	100	100	100	100	100	100

X4.3	Pearson Correlation	.237*	.396**	1	.429**	.290**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	.005	.148	.429**	1	.454**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.962	.143	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.233*	.160	.290**	.454**	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.020	.111	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
physical evidence	Pearson Correlation	.616**	.661**	.707**	.617**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	kepuasan
Y.1	Pearson Correlation	1	.340**	.324**	.377**	.386**	.654**

	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.340**	1	.589**	.413**	.404**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.324**	.589**	1	.398**	.377**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.377**	.413**	.398**	1	.653**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.386**	.404**	.377**	.653**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
kepuasan	Pearson Correlation	.654**	.789**	.730**	.747**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas

Reliabilitas X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	5

Reliabilitas X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	5

Reliabilitas X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	2

Reliabilitas X4

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	5

Reliabilitas Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	5

Uji Asumsi Klasik
Uji Multikolinearitas

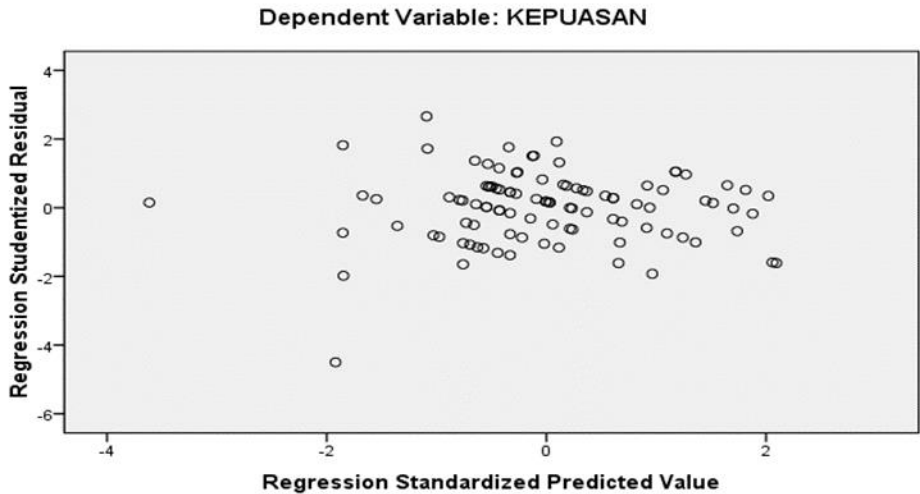
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.306	2.080		.147	.883		
pelayanan	.349	.105	.308	3.330	.001	.776	1.289
fasilitas	.256	.104	.224	2.465	.015	.805	1.242
harga	-.012	.124	-.008	-.097	.923	.881	1.135
physical evidence	.387	.100	.331	3.862	.000	.908	1.101

a. Dependent Variable:
kepuasan

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.306	2.080		.147	.883
pelayanan	.349	.105	.308	3.330	.001
fasilitas	.256	.104	.224	2.465	.015
harga	-.012	.124	-.008	-.097	.923
physical evidence	.387	.100	.331	3.862	.000

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.306	2.080		.147	.883
pelayanan	.349	.105	.308	3.330	.001
fasilitas	.256	.104	.224	2.465	.015
harga	-.012	.124	-.008	-.097	.923
physical evidence	.387	.100	.331	3.862	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.543	4	40.886	13.820	.000 ^a
	Residual	281.047	95	2.958		
	Total	444.590	99			

a. Predictors: (Constant), physical evidence, price, facility, service

b. Dependent Variable: kepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.732	.535	.520	1.977	.535	13.820	4	95	.000	

1	.60 7 ^a	.368	.341	1.720 00	.368	13.82 0	4	9 5	.000	1.842
---	-----------------------	------	------	-------------	------	------------	---	--------	------	-------

a. Predictors: (Constant), physical evidence, price, facility, service

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: data primer yang diolah, 2016

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Muhammad Rizal
NIM : 112411053
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan tanggal lahir : Pati, 13 Mei 1993
Agama : Islam
Alamat : Desa Sambiroto RT 07/RW 02
Kecamatan Tayu Kabupaten Pati
Pendidikan :
- SDN 01 Sambiroto (Lulus tahun 2005)
- Mts Miftahul Huda Tayu (Lulus tahun 2008)
- MA Miftahul Huda Tayu (Lulus tahun 2011)
- Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN
Walisongo Semarang Angkatan 2011

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya
untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, Juni 2016
Penulis,

Muhammad Rizal
NIM. 112411053