

Lampiran 1 Kuesioner

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- I. Penilaian ini adalah menyangkut tentang penilaian saudara mengenai system penyampaian jasa terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini saya mengharapkan kesediaan saudara untuk menjawab pertanyaan sesuai petunjuk pengisian kuesioner:
1. Mohon saudara bersedia menjawab pertanyaan (kuesioner) ini sesuai dengan penilaian saudara sebenarnya.
 2. Identitas responden dan jawaban terjamin kerahasiaannya.
 3. Jawablah pertanyaan ini menurut pendapat saudara sesuai dengan apa yang saudara rasakan.
 4. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang tersedia.

KETERANGAN:

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 CS : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Terima kasih atas kesediaan dan kerjasamanya dalam meluangkan waktu untuk mengisikan kuesioner ini.

II. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap : (*boleh tidak diisi*)
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
3. Usia :
4. Pekerjaan :

No	PERNYATAAN	SS	S	CS	TS	STS
	<i>PHYSICAL SUPPORT</i>					
1	Fasilitas gedung yang disediakan pengelola rumah sakit dapat terpenuhi sesuai kebutuhan konsumen.					
2	Ketersediaan peralatan rumah sakit dapat terpenuhi sesuai kebutuhan konsumen.					
3	Ketersediaan sarana parkir dapat terpenuhi sesuai kebutuhan konsumen.					
4	Pengelola rumah sakit memberikan kenyamanan pada konsumennya.					
5	Ketersediaan fasilitas pendukung dapat terpenuhi sesuai kebutuhan konsumen.					
6	Kondisi ruangan perawatan dapat terpenuhi sesuai kebutuhan konsumen.					
7	Pengelola rumah sakit selalu memonitor kebersihan di rumah sakit.					
8	Kelengkapan obat di apotek dapat terpenuhi sesuai kebutuhan konsumen.					
9	Lokasi rumah sakit dapat terjangkau dengan mudah oleh konsumen.					
10	Penerangan di rumah sakit sesuai dengan kebutuhan.					
	<i>CONTACT PERSONNEL</i>					
1	Penampilan tenaga medis, paramedis, dan non medis di rumah sakit dapat memberikan kenyamanan.					
2	Kemampuan tenaga medis, paramedis, dan non medis di rumah sakit sudah maksimal dalam melayani konsumennya.					
3	Cara tenaga medis, paramedis, dan non medis di rumah sakit sudah maksimal dalam melayani konsumennya.					
4	Tenaga medis, paramedis, dan non medis di rumah sakit memberikan kesan ramah dalam melayani konsumennya.					
5	Tenaga medis, paramedis, dan non medis di rumah sakit mempunyai kecepatan dalam melayani konsumennya.					
6	Tenaga medis dan paramedis di rumah sakit dapat dengan mudah ditemui.					

No	PERNYATAAN	SS	S	CS	KS	SKS
	KEPUASAN KONSUMEN					
1	Faktor <i>physical support</i> dan <i>contact personnel</i> sudah di lakukan dengan maksimal oleh pihak rumah sakit.					
2	Rumah sakit sudah dapat memenuhi kebutuhan dalam bidang kesehatan pada masyarakat di kota Gresik.					
3	Rumah sakit mempunyai kelebihan di banding rumah sakit lain sehingga konsumen mau memilih rumah sakit ini.					