

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, 2003, *Administrasi Rumah Sakit*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta
- Chan, L.K., kao, H.P., Ng, A., and Wu, M.L., 1999, *International Journal Production Research*, Vol. 37, No. 11, Halaman 2499 – 2158.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, PT. Prehallindo, Jakarta
- Mudie, Peter and Angela Cottam (1993), *The Management And Marketing Or Series*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd., p.223.
- Nazir, 1998, *Metode penelitian*, Ghalia Indonesia, jakarta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, A, 1990, *delivering Quality Service Balancing customer Perception and expectation*, The Free Press, New York.
- Safirin, 2002, *Metodologi Penelitian*, Unesa University Press, Surabaya
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, 2002, *Riset Pemasaran*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Silvert, W., *Journal Of Ecological Modelling*, 1997, Vol. 96, Halaman 1 – 10.
- Sugiyono, Dr, 2003, *Statistika untuk Penelitian*, CV. Alfabeta, Bandung
- Sri, K., 2002, *Analisis Dan Desain Sistem Fuzzy*, Graha ilmu, yogyakarta
- Sudjana, 1995, *Metoda Statistika*, Edisi Keenam, Tarsito, Bandung
- Tjiptono, Fandy (1995), *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, p.
- 28
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Walpole, R.E; *Pengantar Statistika*, Edisi Ketiga, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PELANGGAN KLINIK

PENGANTAR PENELITIAN

Saudara/i Yth.

Kami menyadari waktu yang anda miliki sangat terbatas dan sangat berharga. Namun kami sangat mengharapkan bantuan dari Saudara/i. agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan jujur dan terbuka, agar penelitian ini dapat berhasil dengan baik dan sesuai denganyang kami harapkan.

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan TUGAS SARJANA sebagai persyaratan untuk Ujian Sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area. Judul yang diangkat sebagai topik pembahasan adalah : **Analisa Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode *Servqual Fuzzy* Di Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan jasa klinik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.
2. Memberikan gambaran sejauh mana para pelanggan jasa klinik menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida
3. Mengetahui karakteristik-karakteristik pelayanan jasa apa saja yang digunakan pelanggan jasa klinik dalam menilai kualitas Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida
4. Agar pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dapat menyusun prioritas rencana perbaikan sistem pelayanannya dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggannya.

Setelah penyebaran kuesioner terbuka, dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner tertutup, yang berkaitan dengan penilaian tingkat kepentingan/urutan prioritas dari setiap kebutuhan/keinginan pelanggan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida serta penilaian terhadap kinerja Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida. Kuesioner ini terbagi atas dua bagian, yaitu bagian A dan B.

Data yang Saudara/I berikan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Identitas dan data saudara dijamin kerahasiaannya. Atas kerjasama yang baik dalam penelitian ini, kami mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,
Hairunsyah

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MEDAN AREA

IDENTITAS RESPONDEN

Kami mohon kesediaan Saudara/I untuk mengisi daftar pertanyaan ini :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : L / P

UNIVERSITAS MEDAN AREA

KUESIONER BAGIAN A

Petunjuk Pengisian

Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Anda terhadap kinerja (performansi) Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida berdasarkan pengalaman Anda setelah menerima pelayanan dari Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.

Berilah **tanda silang (X)** pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai, dengan ketentuan:

SB : Apabila Anda menilai pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida telah berhasil melaksanakan atribut tersebut dengan **sangat baik** sehingga Anda merasa **sangat puas**.

B : Apabila Anda menilai pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida telah melaksanakan atribut tersebut dengan **baik** sehingga Anda merasa **puas**.

CB : Apabila Anda menilai pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida melaksanakan atribut tersebut dengan **cukup baik** sehingga Anda merasa **cukup puas**.

KB : Apabila Anda menilai pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida melaksanakan atribut tersebut dengan **kurang baik** sehingga Anda merasa **kurang puas**.

TB : Apabila Anda menilai pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida melaksanakan atribut tersebut dengan **tidak baik** sehingga Anda merasa **tidak puas**.

Contoh Pengisian Kuesioner

No	Kebutuhan/ keinginan Pelanggan Klinik Terhadap Jasa Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	Kinerja Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida				
		SB	B	CB	KB	TB
1.	Penampilan / keadaan gedung klinik	X				
2.	_____					

Keterangan :

Apabila menurut Anda “Penampilan / keadaan gedung klinik” dilaksanakan dengan **sangat baik** oleh pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida sehingga **sangat memuaskan** Anda, maka berikanlah **tanda silang (X)** pada kolom **SB**.

Pengisian Kuesioner Bagian A

Isilah kuesioner ini sesuai dengan Petunjuk Pengisian yang telah ditetapkan.

**KUESIONER PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KLINIK
TERHADAP KINERJA KLINIK UMUM DAN BERSALIN RUMAH SEHAT WAHIDA**

No	Kebutuhan/ keinginan Pelanggan Klinik Terhadap Jasa Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	Kinerja Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida				
		SB	B	CB	KB	TB
1.	Penampilan / keadaan gedung klinik					
2.	Keadaan dan fasilitas umum yang dimiliki klinik					
3.	Penampilan dokter dan perawat (personil klinik)					
4.	Keadaan ruang rawat inap pasien					
5.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan yang dipakai					
6.	Pemberian informasi yang jelas dan tidak berbelit-belit					
7.	Jadwal pelayanan yang tepat waktu setiap harinya					
8.	Ketepatan pelayanan yang diberikan pada pasien					
9.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
10.	Kesigapan perawat dalam melayani keluhan dan masalah yang dihadapi pasien					
11.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan					
12.	Penanganan keluhan pasien					
13.	Kemampuan dokter ataupun perawat melayani keluhan pasien					
14.	Keamanan pemberian tindakan					
15.	Perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan					
16.	Keramahan dan sikap para perawat dalam melayani keluhan pasien					
17.	Kemudahan dalam menghubungi pihak klinik					
18.	Kemampuan dokter ataupun perawat dalam berkomunikasi dengan pasien					
19.	Kemudahan pelanggan dalam meminta bantuan kepada dokter ataupun perawat					

KUESIONER BAGIAN B

Petunjuk Pengisian

Pengisian kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan Anda terhadap kinerja (performansi) Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida berdasarkan pengalaman Anda setelah menerima pelayanan dari Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.

Berilah **tanda silang (X)** pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai, dengan ketentuan:

SP : Apabila Anda menilai bahwa atribut tersebut merupakan kebutuhan yang **sangat penting** bagi Anda dari jasa layanan di sebuah klinik.

P : Apabila Anda menilai bahwa atribut tersebut merupakan kebutuhan yang **penting** bagi Anda dari jasa layanan di sebuah klinik.

CP : Apabila Anda menilai bahwa atribut tersebut merupakan kebutuhan yang **cukup penting** bagi Anda dari jasa layanan di sebuah klinik.

KP : Apabila Anda menilai bahwa atribut tersebut merupakan kebutuhan yang **kurang penting** bagi Anda dari jasa layanan di sebuah klinik.

TP : Apabila Anda menilai bahwa atribut tersebut merupakan kebutuhan yang **tidak penting** bagi Anda dari jasa layanan di sebuah klinik.

Contoh Pengisian Kuesioner

Keterangan :

No	Kebutuhan/ keinginan Pelanggan Klinik Terhadap Jasa Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	Kinerja Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida				
		SP	P	CP	KP	TP
1.	Penampilan / keadaan gedung klinik	X				
2.	_____					

Apabila menurut Anda “Penampilan / keadaan gedung klinik” menjadi suatu kebutuhan yang **sangat penting** bagi Anda dari jasa pelayanan di sebuah Klinik **tanda silang (X)** pada kolom SP.

Pengisian Kuesioner Bagian B

Isilah kuesioner ini sesuai dengan Petunjuk Pengisian yang telah ditetapkan.

**KUESIONER PENILAIAN TINGKAT HARAPAN PELANGGAN KLINIK
TERHADAP KINERJA KLINIK UMUM DAN BERSALIN RUMAH SEHAT WAHIDA**

No	Kebutuhan/ keinginan Pelanggan Klinik Terhadap Jasa Pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida	Kinerja Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida				
		SP	P	CP	KP	TP
1.	Penampilan / keadaan gedung klinik					
2.	Keadaan dan fasilitas umum yang dimiliki klinik					
3.	Penampilan dokter dan perawat (personil klinik)					
4.	Keadaan ruang rawat inap pasien					
5.	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan yang dipakai					
6.	Pemberian informasi yang jelas dan tidak berbelit-belit					
7.	Jadwal pelayanan yang tepat waktu setiap harinya					
8.	Ketepatan pelayanan yang diberikan pada pasien					
9.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
10.	Kesigapan perawat dalam melayani keluhan dan masalah yang dihadapi pasien					
11.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan					
12.	Penanganan keluhan pasien					
13.	Kemampuan dokter ataupun perawat melayani keluhan pasien					
14.	Keamanan pemberian tindakan					
15.	Perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan					
16.	Keramahan dan sikap para perawat dalam melayani keluhan pasien					
17.	Kemudahan dalam menghubungi pihak klinik					
18.	Kemampuan dokter ataupun perawat dalam berkomunikasi dengan pasien					
19.	Kemudahan pelanggan dalam meminta bantuan kepada dokter ataupun perawat					

KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PELANGGAN KLINIK

PENGANTAR PENELITIAN

Saudara/i Yth.

Kami menyadari waktu yang anda miliki sangat terbatas dan sangat berharga. Namun kami sangat mengharapkan bantuan dari Saudara/i. agar sudi kiranya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan jujur dan terbuka, agar penelitian ini dapat berhasil dengan baik dan sesuai dengan yang kami harapkan.

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan TUGAS SARJANA sebagai persyaratan untuk Ujian Sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area. Judul yang diangkat sebagai topik pembahasan adalah : **Analisa Kepuasan Pasien Dengan Menggunakan Metode *Servqual Fuzzy* Di Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan jasa rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida.
2. Memberikan gambaran sejauh mana para pelanggan jasa rumah sakit menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida
3. Mengetahui karakteristik-karakteristik pelayanan jasa apa saja yang digunakan pelanggan jasa rumah sakit dalam menilai kualitas Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida
4. Agar pihak Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dapat menyusun prioritas rencana perbaikan sistem pelayanannya dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggannya.

Sebagai langkah awal yang harus dilaksanakan dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner pendahuluan yang berkaitan dengan pengetahuan umum pengguna klinik mengenai Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida. Adapun guna dari kuesioner pendahuluan ini adalah untuk menentukan atribut-atribut apa saja yang akan digunakan di dalam pembuatan kuesioner tertutup dan akan dianalisa dengan metode *Servqual*. Data yang Saudara/I berikan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Identitas dan data saudara dijamin kerahasiaannya.

Atas kerjasama yang baik dalam dalam penelitian ini, kami mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya,
Hairunsyah

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MEDAN AREA

IDENTITAS RESPONDEN

Kami mohon kesediaan Saudara/I untuk mengisi daftar pertanyaan ini :

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : L / P

1. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dari segi hubungan antara dokter dengan pasiennya?

.....
.....
.....

2. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dari segi tingkat kenyamanan pelayanannya?

.....
.....
.....

3. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dalam hal kebebasan menentukan jenis pilihan pelayanan yang diinginkan oleh pelanggannya?

.....
.....
.....

4. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dari segi pengetahuan yang dimilikinya dalam melayani keluhan pasien?

.....
.....
.....

5. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dari segi tingkat keberhasilannya dalam menangani keluhan pasien?

.....
.....
.....

6. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dalam hal keamanan tindakan dalam menangani pasiennya?

.....
.....
.....

7. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dalam hal ketersediaan pelayanan kesehatan yang dimilikinya?

.....
.....
.....

8. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dari segi tingkat kewajaran penanganan pasiennya?

.....
.....
.....

9. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dari segi kemudahan untuk mengakses jenis pelayanannya?

.....
.....
.....

10. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dari segi tingkat penerimaan Anda sebagai pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada Anda?

.....
.....
.....

11. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahida dari segi pemanfaatan dan ketepatan penggunaan fasilitas dan peralatan kesehatan?

.....
.....
.....

12. Menurut Anda, faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan Klinik Umum Dan Bersalin Rumah Sehat Wahidadari fasilitas yang tersedia untuk menangani keluhan pasiennya?

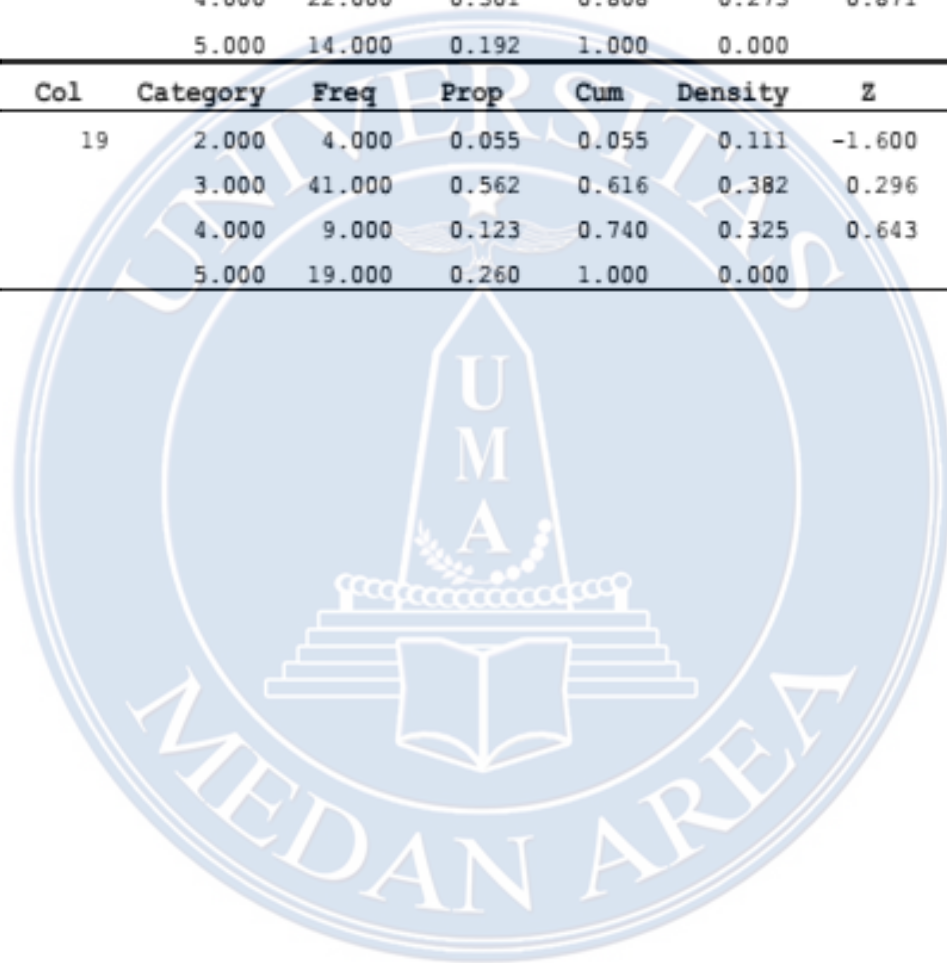
.....
.....
.....

Transformasi Skala Ordinal Menjadi Interval Untuk Data Persepsi Pasien

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
1	3.000	27.000	0.370	0.370	0.378	-0.332	1.000	1.000
	4.000	13.000	0.178	0.548	0.396	0.120	1.917	2.000
	5.000	33.000	0.452	1.000	0.000		2.897	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
2	2.000	4.000	0.055	0.055	0.111	-1.600	1.000	1.000
	3.000	41.000	0.562	0.616	0.382	0.296	2.542	3.000
	4.000	9.000	0.123	0.740	0.325	0.643	3.489	3.000
	5.000	19.000	0.260	1.000	0.000		4.271	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
3	2.000	14.000	0.192	0.192	0.273	-0.871	1.000	1.000
	3.000	30.000	0.411	0.603	0.386	0.260	2.149	2.000
	4.000	10.000	0.137	0.740	0.325	0.643	2.869	3.000
	5.000	19.000	0.260	1.000	0.000		3.670	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
4	3.000	27.000	0.370	0.370	0.378	-0.332	1.000	1.000
	4.000	13.000	0.178	0.548	0.396	0.120	1.917	2.000
	5.000	33.000	0.452	1.000	0.000		2.897	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
5	2.000	14.000	0.192	0.192	0.273	-0.871	1.000	1.000
	3.000	30.000	0.411	0.603	0.386	0.260	2.149	2.000
	4.000	10.000	0.137	0.740	0.325	0.643	2.869	3.000
	5.000	19.000	0.260	1.000	0.000		3.670	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
6	2.000	33.000	0.452	0.452	0.396	-0.120	1.000	1.000
	3.000	9.000	0.123	0.575	0.392	0.190	1.911	2.000
	4.000	15.000	0.205	0.781	0.295	0.775	2.345	2.000
	5.000	16.000	0.219	1.000	0.000		3.224	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
7	2.000	15.000	0.205	0.205	0.285	-0.822	1.000	1.000
	3.000	35.000	0.479	0.685	0.355	0.482	2.237	2.000
	4.000	11.000	0.151	0.836	0.248	0.977	3.099	3.000
	5.000	12.000	0.164	1.000	0.000		3.891	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
8	2.000	33.000	0.452	0.452	0.396	-0.120	1.000	1.000
	3.000	9.000	0.123	0.575	0.392	0.190	1.911	2.000
	4.000	15.000	0.205	0.781	0.295	0.775	2.345	2.000
	5.000	16.000	0.219	1.000	0.000		3.224	3.000

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
9	2.000	14.000	0.192	0.192	0.273	-0.871	1.000	1.000
	3.000	30.000	0.411	0.603	0.386	0.260	2.149	2.000
	4.000	10.000	0.137	0.740	0.325	0.643	2.869	3.000
	5.000	19.000	0.260	1.000	0.000		3.670	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
10	1.000	4.000	0.055	0.055	0.111	-1.600	1.000	1.000
	2.000	27.000	0.370	0.425	0.392	-0.190	2.265	2.000
	3.000	6.000	0.082	0.507	0.399	0.017	2.938	3.000
	4.000	19.000	0.260	0.767	0.306	0.729	3.382	3.000
	5.000	17.000	0.233	1.000	0.000		4.337	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
11	2.000	2.000	0.027	0.027	0.063	-1.921	1.000	1.000
	3.000	27.000	0.370	0.397	0.386	-0.260	2.431	2.000
	4.000	10.000	0.137	0.534	0.397	0.086	3.217	3.000
	5.000	34.000	0.466	1.000	0.000	8.161	4.156	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
12	2.000	4.000	0.055	0.055	0.111	-1.600	1.000	1.000
	3.000	37.000	0.507	0.562	0.394	0.155	2.465	2.000
	4.000	17.000	0.233	0.795	0.285	0.822	3.495	3.000
	5.000	15.000	0.205	1.000	0.000		4.409	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
13	2.000	4.000	0.055	0.055	0.111	-1.600	1.000	1.000
	3.000	41.000	0.562	0.616	0.382	0.296	2.542	3.000
	4.000	9.000	0.123	0.740	0.325	0.643	3.489	3.000
	5.000	19.000	0.260	1.000	0.000		4.271	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
14	2.000	12.000	0.164	0.164	0.248	-0.977	1.000	1.000
	3.000	8.000	0.110	0.274	0.333	-0.601	1.727	2.000
	4.000	38.000	0.521	0.795	0.285	0.822	2.600	3.000
	5.000	15.000	0.205	1.000	0.000		3.891	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
15	2.000	14.000	0.192	0.192	0.273	-0.871	1.000	1.000
	3.000	30.000	0.411	0.603	0.386	0.260	2.149	2.000
	4.000	10.000	0.137	0.740	0.325	0.643	2.869	3.000
	5.000	19.000	0.260	1.000	0.000		3.670	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
16	2.000	10.000	0.137	0.137	0.219	-1.094	1.000	1.000
	3.000	12.000	0.164	0.301	0.348	-0.520	1.815	2.000
	4.000	37.000	0.507	0.808	0.273	0.871	2.750	3.000
	5.000	14.000	0.192	1.000	0.000		4.024	4.000

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
17	2.000	17.000	0.233	0.233	0.306	-0.729	1.000	1.000
	3.000	30.000	0.411	0.644	0.373	0.369	2.150	2.000
	4.000	12.000	0.164	0.808	0.273	0.871	2.920	3.000
	5.000	14.000	0.192	1.000	0.000	8.161	3.736	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
18	2.000	27.000	0.370	0.370	0.378	-0.332	1.000	1.000
	3.000	10.000	0.137	0.507	0.399	0.017	1.865	2.000
	4.000	22.000	0.301	0.808	0.273	0.871	2.439	2.000
	5.000	14.000	0.192	1.000	0.000		3.444	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
19	2.000	4.000	0.055	0.055	0.111	-1.600	1.000	1.000
	3.000	41.000	0.562	0.616	0.382	0.296	2.542	3.000
	4.000	9.000	0.123	0.740	0.325	0.643	3.489	3.000
	5.000	19.000	0.260	1.000	0.000		4.271	4.000



Transformasi Skala Ordinal Menjadi Interval Untuk Data Ekspektasi Pasien

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
1	3.000	13.000	0.178	0.178	0.261	-0.923	1.000	1.000
	4.000	20.000	0.274	0.452	0.396	-0.120	1.969	2.000
	5.000	40.000	0.548	1.000	0.000		3.186	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
2	3.000	20.000	0.274	0.274	0.333	-0.601	1.000	1.000
	4.000	25.000	0.342	0.616	0.382	0.296	2.073	2.000
	5.000	28.000	0.384	1.000	0.000		3.211	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
3	3.000	12.000	0.164	0.164	0.248	-0.977	1.000	1.000
	4.000	45.000	0.616	0.781	0.295	0.775	2.429	2.000
	5.000	16.000	0.219	1.000	0.000		3.854	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
4	3.000	18.000	0.247	0.247	0.315	-0.685	1.000	1.000
	4.000	24.000	0.329	0.575	0.392	0.190	2.047	2.000
	5.000	31.000	0.425	1.000	0.000		3.202	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
5	2.000	2.000	0.027	0.027	0.063	-1.921	1.000	1.000
	3.000	18.000	0.247	0.274	0.333	-0.601	2.208	2.000
	4.000	20.000	0.274	0.548	0.396	0.120	3.073	3.000
	5.000	33.000	0.452	1.000	0.000		4.179	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
6	2.000	2.000	0.027	0.027	0.063	-1.921	1.000	1.000
	3.000	16.000	0.219	0.247	0.315	-0.685	2.152	2.000
	4.000	32.000	0.438	0.685	0.355	0.482	3.212	3.000
	5.000	23.000	0.315	1.000	0.000		4.431	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
7	2.000	2.000	0.027	0.027	0.063	-1.921	1.000	1.000
	3.000	12.000	0.164	0.192	0.273	-0.871	2.027	2.000
	4.000	24.000	0.329	0.521	0.398	0.052	2.921	3.000
	5.000	35.000	0.479	1.000	0.000		4.134	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
8	2.000	15.000	0.205	0.205	0.285	-0.822	1.000	1.000
	3.000	5.000	0.068	0.274	0.333	-0.601	1.676	2.000
	4.000	31.000	0.425	0.699	0.348	0.520	2.349	2.000
	5.000	22.000	0.301	1.000	0.000	8.161	3.541	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
9	2.000	2.000	0.027	0.027	0.063	-1.921	1.000	1.000
	3.000	20.000	0.274	0.301	0.348	-0.520	2.262	2.000
	4.000	42.000	0.575	0.877	0.204	1.159	3.554	4.000
	5.000	9.000	0.123	1.000	0.000		4.957	5.000

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
10	2.000	21.000	0.288	0.288	0.341	-0.560	1.000	1.000
	3.000	10.000	0.137	0.425	0.392	-0.190	1.815	2.000
	4.000	25.000	0.342	0.767	0.306	0.729	2.437	2.000
	5.000	17.000	0.233	1.000	0.000		3.498	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
11	3.000	18.000	0.247	0.247	0.315	-0.685	1.000	1.000
	4.000	24.000	0.329	0.575	0.392	0.190	2.047	2.000
	5.000	31.000	0.425	1.000	0.000		3.202	3.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
12	2.000	1.000	0.014	0.014	0.035	-2.206	1.000	1.000
	3.000	22.000	0.301	0.315	0.355	-0.482	2.494	2.000
	4.000	24.000	0.329	0.644	0.373	0.369	3.504	4.000
	5.000	26.000	0.356	1.000	0.000	8.161	4.603	5.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
13	2.000	2.000	0.027	0.027	0.063	-1.921	1.000	1.000
	3.000	25.000	0.342	0.370	0.378	-0.332	2.385	2.000
	4.000	27.000	0.370	0.740	0.325	0.643	3.446	3.000
	5.000	19.000	0.260	1.000	0.000		4.550	5.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
14	2.000	10.000	0.137	0.137	0.219	-1.094	1.000	1.000
	3.000	11.000	0.151	0.288	0.341	-0.560	1.793	2.000
	4.000	32.000	0.438	0.726	0.333	0.601	2.619	3.000
	5.000	20.000	0.274	1.000	0.000		3.817	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
15	2.000	3.000	0.041	0.041	0.088	-1.738	1.000	1.000
	3.000	19.000	0.260	0.301	0.348	-0.520	2.143	2.000
	4.000	28.000	0.384	0.685	0.355	0.482	3.126	3.000
	5.000	23.000	0.315	1.000	0.000		4.271	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
16	2.000	15.000	0.205	0.205	0.285	-0.822	1.000	1.000
	3.000	5.000	0.068	0.274	0.333	-0.601	1.676	2.000
	4.000	31.000	0.425	0.699	0.348	0.520	2.349	2.000
	5.000	22.000	0.301	1.000	0.000	8.161	3.541	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
17	2.000	4.000	0.055	0.055	0.111	-1.600	1.000	1.000
	3.000	19.000	0.260	0.315	0.355	-0.482	2.085	2.000
	4.000	19.000	0.260	0.575	0.392	0.190	2.884	3.000
	5.000	31.000	0.425	1.000	0.000		3.947	4.000
Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
18	2.000	16.000	0.219	0.219	0.295	-0.775	1.000	1.000
	3.000	5.000	0.068	0.288	0.341	-0.560	1.683	2.000
	4.000	29.000	0.397	0.685	0.355	0.482	2.312	2.000
	5.000	23.000	0.315	1.000	0.000		3.476	3.000

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale	
19	2.000	15.000	0.205	0.205	0.285	-0.822	1.000	1.000
	3.000	5.000	0.068	0.274	0.333	-0.601	1.676	2.000
	4.000	31.000	0.425	0.699	0.348	0.520	2.349	2.000
	5.000	22.000	0.301	1.000	0.000	8.161	3.541	4.000



Hasil Tabulasi Kuesioner Tertutup Ekspektasi Pasien

Responden	Pertanyaan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	4	4	4
2	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4
3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5
4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	4	5	3	2	5	5	2
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
6	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
7	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5
8	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	2	5	5	2
9	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5
11	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
13	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5
14	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
17	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	2	5
18	5	5	3	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5
19	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4
20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
21	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4
22	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4
23	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	2	5	5	5	4	4	5	4
24	5	5	5	4	4	5	5	5	3	2	4	5	2	4	2	5	4	4	5
25	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
26	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
28	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4
29	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5
30	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4
31	5	5	5	4	5	4	5	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5
32	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	3
33	5	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
34	3	3	4	5	5	4	3	2	4	2	5	5	3	4	5	2	3	3	2
35	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4
36	3	3	3	3	3	5	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	5	2
37	5	3	4	3	3	3	5	2	2	5	3	3	3	2	3	2	3	5	2
38	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	4
39	5	3	4	3	3	3	5	2	3	5	3	3	3	2	4	2	3	4	2
40	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5
41	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	5	5	2
42	5	3	4	5	5	3	5	2	4	5	5	3	3	4	5	2	3	5	2
43	4	4	3	3	4	3	5	5	3	2	3	3	4	2	4	5	5	5	5
44	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5
45	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	4	4	2	5	4	2
46	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4
47	3	3	3	5	3	5	4	2	3	2	5	5	3	4	4	2	5	4	2
48	3	3	4	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	2	3	5	2

Hasil Tabulasi Kuesioner Tertutup Persepsi Pasien (Lanjutan)

Responden	Pertanyaan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
49	5	3	4	3	5	3	2	2	4	5	3	3	3	2	4	2	3	2	2
50	3	3	4	5	3	4	3	2	4	2	5	3	3	4	5	2	5	2	2
51	3	3	3	5	3	5	3	4	3	2	5	5	4	3	5	4	3	4	4
52	3	3	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	3	4	5
53	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
54	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	2	4
55	3	3	3	5	2	5	4	4	3	2	5	3	3	4	2	4	3	2	4
56	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	2	3	4	2	2	4
57	3	3	3	3	3	5	5	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4
58	5	3	4	5	2	3	3	5	4	2	5	5	3	4	2	5	3	2	5
59	5	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	5	3	4	3	3	2	2	3
60	4	4	4	5	3	2	3	4	4	2	5	3	3	4	4	4	3	2	4
61	4	4	3	5	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4	5	3	3	2	3
62	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	2	3	5	5	4	5	5
63	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4
64	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
65	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
66	4	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
67	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	5	2	4	2	2
68	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
70	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4
71	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	2	3	4
72	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	4	3	2	3	5	2	4	5
73	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3



Hasil Tabulasi Kuesioner Tertutup Persepsi Pasien

Responden	Pertanyaan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	5	3	5	2	3	2	5	2	5	5	3	4	5	4	3	5	3
2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	2	5	3	5
4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3
5	3	5	5	3	5	3	2	3	5	1	5	2	5	5	5	4	3	5	5
6	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4
7	4	4	5	4	5	5	3	5	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4
8	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5
9	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3
10	5	3	3	5	3	2	2	2	3	1	3	3	3	4	3	5	3	2	3
11	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5
12	3	3	2	3	2	5	5	5	2	5	4	5	3	4	2	5	5	4	3
13	4	5	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	5	4	3	4	4	4	5
14	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	4	5	4	3	5	2
15	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
16	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3
17	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5
18	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	4	3	5	4
19	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	3	5	4
20	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5
21	5	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	5	3	5
22	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	3
23	4	5	5	4	5	3	4	3	5	2	5	2	5	5	5	4	3	5	5
24	5	2	2	5	2	5	3	5	2	2	4	5	2	4	2	5	5	4	2
25	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5
26	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3
27	5	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4
28	4	4	4	4	4	5	3	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4
29	4	5	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	5	4	3	5	3	2	5
30	3	3	2	3	2	2	3	2	2	4	5	3	3	4	2	3	2	2	3
31	5	3	4	5	4	2	2	2	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3
32	5	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	2	5
33	3	3	2	3	2	5	5	5	2	5	5	3	3	4	2	3	2	2	3
34	3	3	5	3	5	2	3	2	5	2	5	5	3	4	5	4	5	3	3
35	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4
36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3
37	5	3	3	5	3	2	2	2	3	5	3	3	3	2	3	4	3	2	3
38	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	2	5
39	5	3	3	5	3	2	2	2	3	5	3	3	3	2	3	4	3	2	3
40	5	5	2	5	2	5	3	5	2	4	5	3	5	4	2	3	2	2	5
41	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3
42	5	3	2	5	2	2	2	2	2	5	5	3	3	4	2	3	2	2	3
43	4	4	3	4	3	5	3	5	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	4
44	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	5	4	3	5	3	2	5
45	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	5	3	2	3
46	5	5	2	5	2	4	3	4	2	5	5	3	5	4	2	4	2	2	5
47	3	3	5	3	5	2	3	2	5	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3
48	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3

Hasil Tabulasi Kuesioner Tertutup Persepsi Pasien (Lanjutan)

Responden	Pertanyaan																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
49	5	3	3	5	3	2	2	2	3	5	3	3	3	2	3	4	3	2	3
50	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	5	3	3	4	2	2	2	2	3
51	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	5	5	3
52	3	3	4	3	4	2	3	2	4	2	4	5	3	2	4	4	4	3	3
53	5	3	5	5	5	2	2	2	5	5	5	2	3	5	5	4	3	5	3
54	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3
55	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	5	3	3	4	2	3	2	2	3
56	5	3	3	5	3	2	2	2	3	5	3	3	3	2	3	2	3	2	3
57	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3
58	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	5	3	3	4	2	4	2	2	3
59	5	3	3	5	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3
60	3	3	2	3	2	5	5	5	2	5	5	3	3	4	2	4	2	2	3
61	4	5	2	4	2	3	4	3	2	2	5	3	5	4	2	3	2	2	5
62	5	2	3	5	3	5	3	5	3	2	3	3	2	3	3	2	5	5	2
63	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	3
64	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	5	5	3	3
65	3	3	4	3	4	2	3	2	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3
66	5	3	4	5	4	2	2	2	4	4	2	4	3	5	4	5	5	4	3
67	3	3	5	3	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	5	4	2	3	3
68	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5
69	5	2	5	5	5	5	3	5	5	2	3	3	2	3	5	3	2	3	2
70	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	5	2	4	3
71	5	3	5	5	5	2	2	2	5	4	3	3	3	3	5	3	2	3	3
72	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	4	3	2	3	2	2	4	3
73	5	3	2	5	2	2	2	2	2	4	5	3	3	4	2	3	2	2	3



HASIL TABULASI KUESIONER TERBUKA

TANGIBLES		Modus
1	Penampilan / keadaan gedung klinik	22
2	Keadaan dan fasilitas umum yang dimiliki klinik	17
3	Penampilan dokter dan perawat (personil klinik)	12
4	Keadaan ruang rawat inap pasien	18
5	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan yang dipakai	11
6	Kursi untuk pasien dan keluarga yang sedang menunggu tersedia dengan cukup	5
7	Kualitas makanan	4
8	Adanya petunjuk arah/ruangan dalam lingkungan klinik	3
RELIABILITY		
1	Pemberian informasi yang jelas dan tidak berbelit-belit	24
2	Jadwal pelayanan yang tepat waktu setiap harinya	14
3	Ketepatan pelayanan yang diberikan pada pasien	20
4	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	15
5	Dokter jaga yang tersedia selama 24 jam	4
6		
7		
RESPONSIVENESS		
1	Kesigapan perawat dalam melayani keluhan dan masalah yang dihadapi pasien	34
2	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	33
3	Penanganan keluhan pasien	37
4	Pelayanan yang diberikan dengan sepenuh hati	9

HASIL TABULASI KUESIONER TERBUKA (LANJUTAN)

ASSURANCE		
1	Kemampuan dokter ataupun perawat melayani keluhan pasien	36
2	Keamanan pemberian tindakan	33
3	Perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan	23
4	Keramahan dan sikap para perawat dalam melayani keluhan pasien	14
5	Keterampilan dalam memberikan pelayanan	9
EMPHATY		
1	Kemudahan dalam menghubungi pihak klinik	36
2	Kemampuan dokter ataupun perawat dalam berkomunikasi dengan pasien	19
3	Kemudahan pelanggan dalam meminta bantuan kepada dokter ataupun perawat	18
4	Keinginan pihak klinik untuk menerima saran	4
5	Kemampuan pihak klinik dalam memahami kebutuhan dan keinginan pasiennya	3

