

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi. 2008 , Konsep Dasar Keperawatan, Jakarta : EGC
- Asmadi. 2008. Tehnik prosedural keperawatan: Konsep dan applikasi kebutuhan dasar klien. Jakarta: Salemba Medika
- Assauri, Sofjan. 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction Dalam Usahawan, No.01.Tahun XXXII, Januari, hal.25-30, Jakarta.
- Azwar, S. 2000. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset
- Berry, L.L, Parasuraman, A. and Zeithaml V., (1994), Improving Service Quality in America : Lessons Learned, Academy of Management Executive.
- Dep. Kes RI, 1991
- Dep.kes RI, 1998
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Guthrie, I. K., & Reiser, M. (2000). Dispositional Emotionality and Regulation : Their Role in Predicting Quality of Social Functioning. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78 (1), 136-157.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005, Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta : ANDI
- .
- Goetsch, D.L. & Davis, S. (1994). Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall International, Inc. p.4.
- Goleman, Daniel. 2002. Kecerdasan Emosional. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Sutrisno. 2004. Metodologi Research Jilid 3. Yogyakarta : Andi.
- Kep. Men PAN No. 94 Thn 2001
- Kotler, Philip, 1997. Manajemen Pemasaran. Jakarta, Prenhallindo

- Kozier, Barbara (1995). *Fundamental of Nursing*, California : Copyright by Addist Asley Publishing Company.
- LaFreniere,P.J. (2000). *Emotional Development (A Biosocial Perspective)*: USA. Wadsworth
- Lovelock, Christoper dan Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010
- Moenir,H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nursalam (2000). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. 1st. Ed. C.V. Sagung Seto. Jakarta.
- Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithml. 1985. A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, Vol. 49, P.41-50.
- pasal 32 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Premack, D. & Woodruff, G. (1978). Does the chimpanzee have theory of mind? *Behavioral and Brain Science*, 1 (4), 515-526.
- SE Direktur Jenderal Pelayanan Medik No.YM.02.04.3.5.2504 Tahun 1997 tentang pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan Rumah Sakit
- Simanjuntak, Juara, 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nomensen Medan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.III/No.1/Januari 2012, Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nomensen, Medan.
- Snyder, C.R. & Lopez, Shane J.. 2007. *Positive psychology: The scientific and practical explorations of human strengths*. Lawrence: SAGE Publications.
- Stuart dan Sundeen. (1998). *Buku Saku Keperawatan Jiwa Edisi 3 alih bahasa Achir Yani. S*. Jakarta: EGC.
- Sugiarto, Endar MM,1999.*Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, Anggota IKAPI
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Suryawati, Chriswardani, 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian), *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Vol.07/No.04/2004,UGM Press, Yogyakarta.
- Taufik. 2012. *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Rajawali Pers. Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999). Menurut pasal 4 UU No. 8/1999

Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran


Valiente, I. and C. Vassallo, 1989, New Formalism for Bending Losses in Coated Single-Mode Optical Fibers. Electronics Letters 25(22): 1544-1545.

Widi, Restu Kartiko. 2010. Asas Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wijono, Djoko. 2003. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol. 1. Jakarta: Airlangga University

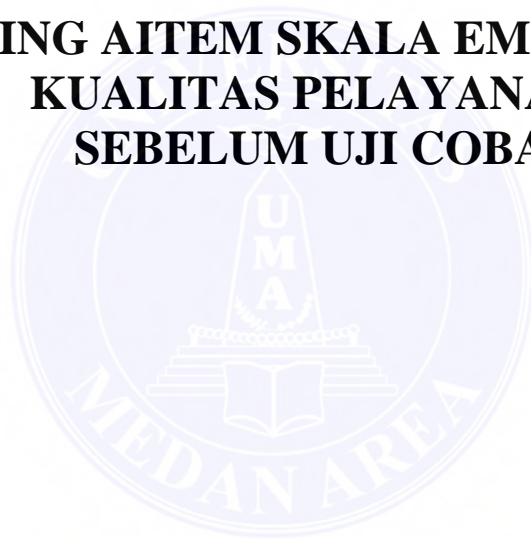






LAMPIRAN A
HASIL SKORING AITEM
EMPATI DAN KUALITAS PELAYANAN

**SKORING AITEM SKALA EMPATI DAN
KUALITAS PELAYANAN
SEBELUM UJI COBA**



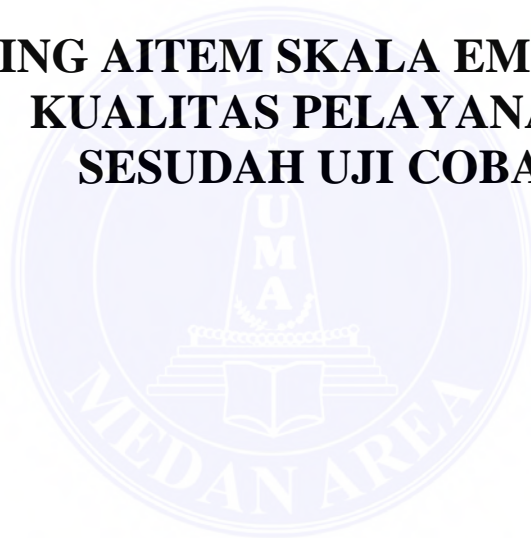
EMPATI

Subjek No.	No. Aitem																														Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	7	5	7	6	5	4	4	4	5	4	4	2	2	4	3	5	6	6	6	5	2	2	5	6	2	6	2	6	5	4	1	
2	4	4	4	7	4	4	4	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	3	1	7	7	4	7	7	7	4	4	1	
3	5	4	4	7	6	6	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	7	7	4	7	4	6	6	6	1	
4	5	4	4	7	6	6	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	7	7	4	7	4	5	6	6	1	
5	5	4	4	7	6	6	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	7	7	4	7	4	5	6	6	1	
6	4	4	7	7	4	4	4	4	4	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	4	4	4	7	7	4	7	4	7	4	6	6	1
7	4	4	7	7	4	4	4	4	4	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	4	4	4	7	7	4	7	4	7	7	7	7	1
8	7	4	5	5	4	4	7	4	4	4	7	6	7	5	4	7	7	7	7	4	4	4	7	7	4	7	4	7	7	4	4	1
9	4	4	6	6	4	4	4	4	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	4	4	4	4	7	4	7	7	7	4	4	1
10	4	4	6	6	4	5	4	4	6	6	4	5	6	7	7	7	7	7	7	5	4	4	4	3	6	4	5	6	6	5	5	1
11	4	4	6	6	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	2	2	6	6	3	6	6	6	6	6	1	
12	2	4	5	5	4	5	6	4	5	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	2	2	5	5	3	5	5	5	6	6	1	
13	3	5	6	6	4	5	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	2	5	5	3	5	5	5	6	6	5	1
14	3	5	6	6	4	5	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	2	5	5	3	5	5	5	6	6	5	1
15	4	4	6	6	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	2	2	6	6	3	6	6	6	6	6	1	
16	4	4	6	6	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	2	2	6	6	3	6	6	6	6	6	1	
17	4	4	6	6	4	4	5	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	2	2	6	6	3	6	6	6	6	6	1	
18	1	4	6	7	6	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2	7	7	2	6	6	6	6	6	1	
19	1	5	7	6	5	4	4	4	5	4	4	2	2	6	6	5	6	6	6	5	2	2	5	6	2	6	2	6	7	7	1	
20	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	1	
21	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	4	4	5	6	4	5	6	5	5	1	
22	1	4	6	7	6	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	2	7	7	2	7	6	7	7	7	1	
23	4	4	5	5	4	4	1	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	1	
24	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	
25	1	5	7	6	5	4	4	4	5	4	4	2	2	4	3	5	6	6	6	5	2	2	6	6	3	6	6	6	6	6	1	
26	4	4	6	6	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	2	2	6	6	3	6	6	6	6	6	1	
27	2	4	5	5	4	5	6	4	5	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	2	2	5	5	3	5	5	5	6	6	1	
28	3	5	6	6	4	5	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	2	5	5	3	5	5	5	6	6	1	
29	3	5	6	6	4	5	6	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	2	5	5	3	5	5	5	6	6	1	
30	4	4	6	6	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	2	2	6	6	3	6	6	6	6	6	1	

KUALITAS PELAYANAN

Subjek No.	No. Aitem																														J							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		31	32	33	34	35		
1	4	4	5	6	5	5	7	4	4	6	6	7	7	7	7	5	6	7	7	4	6	4	3	6	6	4	5	5	6	4	5	7	6	3	4			
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	4	4	7	3	7			
3	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	4	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7			
4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	4	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7			
5	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	4	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7			
6	4	4	7	7	7	7	7	7	4	4	7	7	7	7	7	4	7	7	4	4	4	4	7	6	4	4	6	6	6	4	4	6	6	6	4			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	5	7	4	6	4			
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	4	6	7	7	5	5	7	7	7	7	7	4	4	7	1	7			
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	4	5	7	7	5	7	5	7	5	5	6	6	4	3	6	1	7			
10	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	7	6	7	6	7	5	5	7	6	4	4	7	1	7			
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4			
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4		
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4		
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4		
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	
17	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
19	4	4	5	6	5	5	7	4	4	6	6	7	7	7	5	6	7	7	4	6	4	3	6	6	4	3	6	6	4	5	5	6	4	5	7	6	3	4
20	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	4
21	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	3	5	5	2	5	
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
23	7	6	6	6	7	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	3	3	7	2	5		
24	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7	7	6	4	7	6	6	7	6	5	5	7	5	3	5	4	2	5	5		
25	4	4	5	6	5	5	7	4	4	6	6	6	7	7	7	5	6	7	7	4	6	4	3	6	6	4	5	5	6	4	5	7	6	3	4	4		
26	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	4	4	4	4	7	6	4	4	6	4	4	6	6	4	4	6	6	4		
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	4	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	3	6	1	7	7		
30	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	7	6	7	6	7	5	5	7	6	4	4	7	1	7		

**SKORING AITEM SKALA EMPATI DAN
KUALITAS PELAYANAN
SESUDAH UJI COBA**



Skala Empati

Subjek No.	No. Aitem																									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	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	132
2	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	128
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	130
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	130
5	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	138
6	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	143
7	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	143
8	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	141
9	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	140
10	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	139
11	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	127
12	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	131
13	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	132
14	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	126
15	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	125
16	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	130
17	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	123
18	G	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130
19	U	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130
20	G	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123
21	U	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122
22	R	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121
23	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	120
24	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	118
25	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	121

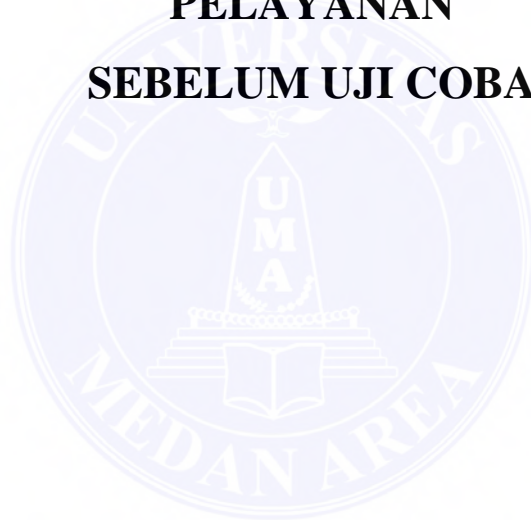
Skala Kualitas Pelayanan

Subjek No.	No. Aitem																									Jumlah		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5			
1	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	196	
2	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	199
3	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	198
4	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	195
5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	196
6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	195
7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	194
8	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	192
9	7	7	6	6	7	7	7	6	6	7	5	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	193
10	7	7	7	6	7	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	192
11	7	7	7	6	7	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	195
12	7	7	6	6	7	7	6	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	196
13	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	196
14	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	196
15	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	199
16	7	7	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	196
17	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	197
18	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	192
19	7	7	6	7	7	6	6	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	194
20	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	193
21	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	193
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	196
23	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	195
24	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	193
25	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	192

LAMPIRAN B
SKALA EMPATI DAN SKALA KUALITAS
PELAYANAN



**SKALA EMPATI DAN SKALA KUALITAS
PELAYANAN
SEBELUM UJI COBA**



DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai keadaan diri Anda :

1. Nama : _____
2. Masa Kerja : _____
3. Pend.Terakhir : _____

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam daftar pernyataan. Saudara-saudari diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut.

Dalam skala ini terdapat tujuh (7) pilihan jawaban yang mengarah ke kiri dan ke kanan yang menunjukkan suatu bentuk kata yang berlawanan. Semakin ke kiri jawaban Anda, maka Anda semakin menyetujui atau sependapat dengan makna yang di sebelah kiri, sebaliknya semakin ke kanan jawaban Anda, berarti Anda semakin menyetujui atau sependapat dengan makna di sebelah kanan.

Saudara-saudari hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh :

Dalam hal bekerja

Tunggu perintah

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Inisiatif sendiri

Jawaban di atas mengarahkan bahwa seseorang ini bekerja dengan inisiatif sendiri.

SELAMAT BEKERJA

SKALA 1

- Yang Anda rasakan saat pasien merintih kesakitan

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
1.	Senang	7	6	5	4	3	2	1	Sedih
2.	Menangis	7	6	5	4	3	2	1	Tertawa
3.	Merasa iba	7	6	5	4	3	2	1	Merasa jengkel
4.	Memahami	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan
5.	Ikut merasa sakit	7	6	5	4	3	2	1	Tidak merasa apa-apa

- Yang Anda rasakan saat merawat pasien rawat inap

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
6.	Senang	7	6	5	4	3	2	1	Sedih
7.	Merasa iba	7	6	5	4	3	2	1	Merasa jengkel
8.	Ikut merasa sakit	7	6	5	4	3	2	1	Tidak merasa apa-apa
9.	Bangga	7	6	5	4	3	2	1	Malu
10.	Menyenangkan	7	6	5	4	3	2	1	Membosankan

- Yang Anda rasakan sebagai seorang perawat.

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
11.	Bergairah	7	6	5	4	3	2	1	Loyo
12.	Bangga	7	6	5	4	3	2	1	Malu
13.	Bermanfaat	7	6	5	4	3	2	1	Membuang-buang waktu
14.	Menghasilkan	7	6	5	4	3	2	1	Merugikan
15.	Penting	7	6	5	4	3	2	1	Tidak penting

- Penilaian Anda, pemikiran Anda mengenai keluhan pasien

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
16.	Penting	7	6	5	4	3	2	1	Tidak penting
17.	Perlu diperhatikan	7	6	5	4	3	2	1	Perlu diabaikan
18.	Perlu dibantu	7	6	5	4	3	2	1	Tidak perlu dibantu
19.	Baik	7	6	5	4	3	2	1	Buruk
20.	Membuat tenang	7	6	5	4	3	2	1	Membuat gelisah

- Saat orang lain menderita, Anda

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
21.	Senang	7	6	5	4	3	2	1	Sedih
22.	Santai	7	6	5	4	3	2	1	Cemas
23.	Merasa iba	7	6	5	4	3	2	1	Merasa jengkel
24.	Menolong	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan
25.	Tertawa	7	6	5	4	3	2	1	Menangis

- Melihat orang lain dimarahi sampai dipukuli, Anda

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
26.	Menolong	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan
27.	Berani	7	6	5	4	3	2	1	Takut
28.	Berusaha menenangkan	7	6	5	4	3	2	1	Memarahi
29.	Merasa iba	7	6	5	4	3	2	1	Merasa senang
30.	Tanggap	7	6	5	4	3	2	1	Tidak tanggap

SKALA 2

- Kemampuan Anda untuk meningkatkan mutu pelayanan:

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
1.	Ikhlas	7	6	5	4	3	2	1	Pamrih
2.	Senang hati	7	6	5	4	3	2	1	Tinggi hati
3.	Sigap	7	6	5	4	3	2	1	Ceroboh
4.	Tepat waktu	7	6	5	4	3	2	1	Terlambat
5.	Bersahabat	7	6	5	4	3	2	1	Bermusuhan

- Sikap Anda saat melayani informasi pada pasien.

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
6.	Jelas	7	6	5	4	3	2	1	Tidak jelas
7.	Mudah dimengerti	7	6	5	4	3	2	1	Sulit dimengerti
8.	Ramah	7	6	5	4	3	2	1	Tidak ramah
9.	Pelan	7	6	5	4	3	2	1	Terburu-buru
10.	Komunikatif	7	6	5	4	3	2	1	Tidak komunikatif

- Saat ada pasien yang meminta pertolongan kepada Anda.

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
11.	Merespon	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan
12.	Sigap	7	6	5	4	3	2	1	Ceroboh
13.	Tanggap	7	6	5	4	3	2	1	Tidak tanggap
14.	Cepat	7	6	5	4	3	2	1	Lambat
15.	Memberi	7	6	5	4	3	2	1	Menolak

- Saya memberi kepercayaan dan keyakinan pada pasien akan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit dengan :

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
16.	Tepat janji	7	6	5	4	3	2	1	Ingkar janji
17.	Baik	7	6	5	4	3	2	1	Buruk
18.	Memuaskan pasien	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan pasien
19.	Kepedulian	7	6	5	4	3	2	1	Ketidakpedulian
20.	Ikut kegiatan ekstra	7	6	5	4	3	2	1	Mengikuti kegiatan biasa

- Menghadapi pasien yang cerewet dan banyak keluhan, Anda :

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
21.	Sabar	7	6	5	4	3	2	1	Emosi
22.	Tenang	7	6	5	4	3	2	1	Gelisah
23.	Santai	7	6	5	4	3	2	1	Cemas
24.	Tetap ramah	7	6	5	4	3	2	1	Sombong
25.	Peduli	7	6	5	4	3	2	1	Diabaikan

- Pasien yang memiliki banyak permintaan saat sedang rawat inap, Anda akan :

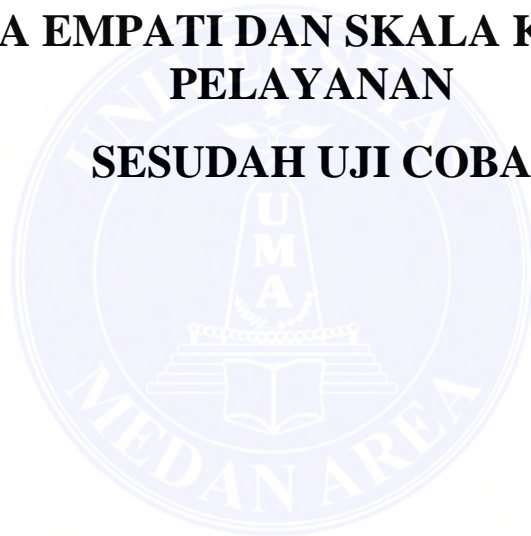
NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
26.	Senang hati	7	6	5	4	3	2	1	Jengkel
27.	Sigap	7	6	5	4	3	2	1	Ceroboh
28.	Ikhlas	7	6	5	4	3	2	1	Pamrih
29.	Merespon	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan
30.	Tenang	7	6	5	4	3	2	1	Gelisah

- Bagi Anda mengenai fasilitas dan perlengkapan di Rumah Sakit Umum :

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
31.	Murah	7	6	5	4	3	2	1	Mahal
32.	Baik	7	6	5	4	3	2	1	Buruk
33.	Bersih	7	6	5	4	3	2	1	Kotor
34.	Lengkap	7	6	5	4	3	2	1	Tidak lengkap
35.	Tradisional	7	6	5	4	3	2	1	Modern



**SKALA EMPATI DAN SKALA KUALITAS
PELAYANAN
SESUDAH UJI COBA**



DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai keadaan diri Anda :

1. Nama : _____
2. Masa Kerja : _____
3. Pend.Terakhir : _____

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam daftar pernyataan. Saudara-saudari diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut.

Dalam skala ini terdapat tujuh (7) pilihan jawaban yang mengarah ke kiri dan ke kanan yang menunjukkan suatu bentuk kata yang berlawanan. Semakin ke kiri jawaban Anda, maka Anda semakin menyetujui atau sependapat dengan makna yang di sebelah kiri, sebaliknya semakin ke kanan jawaban Anda, berarti Anda semakin menyetujui atau sependapat dengan makna di sebelah kanan.

Saudara-saudari hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan memberikan tanda silang (X) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

Contoh :

Dalam hal bekerja

Tunggu perintah

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Inisiatif sendiri

Jawaban di atas mengarahkan bahwa seseorang ini bekerja dengan inisiatif sendiri.

SELAMAT BEKERJA

SKALA 1

- Yang Anda rasakan saat pasien merintih kesakitan

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
1.	Menangis	7	6	5	4	3	2	1	Tertawa
2.	Merasa iba	7	6	5	4	3	2	1	Merasa jengkel
3.	Ikut merasa sakit	7	6	5	4	3	2	1	Tidak merasa apa-apa

- Yang Anda rasakan saat merawat pasien rawat inap

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
4.	Senang	7	6	5	4	3	2	1	Sedih
5.	Merasa iba	7	6	5	4	3	2	1	Merasa jengkel
6.	Ikut merasa sakit	7	6	5	4	3	2	1	Tidak merasa apa-apa
7.	Bangga	7	6	5	4	3	2	1	Malu
8.	Menyenangkan	7	6	5	4	3	2	1	Membosankan

- Yang Anda rasakan sebagai seorang perawat.

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
9.	Bergairah	7	6	5	4	3	2	1	Loyo
10.	Bangga	7	6	5	4	3	2	1	Malu
11.	Bermanfaat	7	6	5	4	3	2	1	Membuang-buang waktu
12.	Menghasilkan	7	6	5	4	3	2	1	Merugikan
13.	Penting	7	6	5	4	3	2	1	Tidak penting

- Penilaian Anda, pemikiran Anda mengenai keluhan pasien

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
14.	Penting	7	6	5	4	3	2	1	Tidak penting
15.	Perlu diperhatikan	7	6	5	4	3	2	1	Perlu diabaikan
16.	Perlu dibantu	7	6	5	4	3	2	1	Tidak perlu dibantu
17.	Baik	7	6	5	4	3	2	1	Buruk
18.	Membuat tenang	7	6	5	4	3	2	1	Membuat gelisah

- Saat orang lain menderita, Anda

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
19.	Senang	7	6	5	4	3	2	1	Sedih
20.	Santai	7	6	5	4	3	2	1	Cemas
21.	Merasa iba	7	6	5	4	3	2	1	Merasa jengkel
22.	Menolong	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan

- Melihat orang lain dimarahi sampai dipukuli, Anda

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
23.	Menolong	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan
24.	Berusaha menenangkan	7	6	5	4	3	2	1	Memarahi
25.	Merasa iba	7	6	5	4	3	2	1	Merasa senang
26.	Tanggap	7	6	5	4	3	2	1	Tidak tanggap

SKALA 2

- Kemampuan Anda untuk meningkatkan mutu pelayanan:

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
1.	Ikhlas	7	6	5	4	3	2	1	Pamrih
2.	Senang hati	7	6	5	4	3	2	1	Tinggi hati
3.	Sigap	7	6	5	4	3	2	1	Ceroboh
4.	Tepat waktu	7	6	5	4	3	2	1	Terlambat
5.	Bersahabat	7	6	5	4	3	2	1	Bermusuhan

- Sikap Anda saat melayani informasi pada pasien.

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
6.	Jelas	7	6	5	4	3	2	1	Tidak jelas
7.	Mudah dimengerti	7	6	5	4	3	2	1	Sulit dimengerti
8.	Ramah	7	6	5	4	3	2	1	Tidak ramah
9.	Pelan	7	6	5	4	3	2	1	Terburu-buru
10.	Komunikatif	7	6	5	4	3	2	1	Tidak komunikatif

- Saat ada pasien yang meminta pertolongan kepada Anda.

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
11.	Merespon	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan
12.	Sigap	7	6	5	4	3	2	1	Ceroboh
13.	Tanggap	7	6	5	4	3	2	1	Tidak tanggap
14.	Memberi	7	6	5	4	3	2	1	Menolak

- Saya memberi kepercayaan dan keyakinan pada pasien akan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit dengan :

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
		7	6	5	4	3	2	1	
15.	Tepat janji	7	6	5	4	3	2	1	Ingkar janji
16.	Baik	7	6	5	4	3	2	1	Buruk
17.	Memuaskan pasien	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan pasien
18.	Kepedulian	7	6	5	4	3	2	1	Ketidakpedulian

- Menghadapi pasien yang cerewet dan banyak keluhan, Anda :

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
		7	6	5	4	3	2	1	
19.	Sabar	7	6	5	4	3	2	1	Emosi
20.	Tenang	7	6	5	4	3	2	1	Gelisah
21.	Santai	7	6	5	4	3	2	1	Cemas
22.	Tetap ramah	7	6	5	4	3	2	1	Sombong
23.	Peduli	7	6	5	4	3	2	1	Diabaikan

- Pasien yang memiliki banyak permintaan saat sedang rawat inap, Anda akan :

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
		7	6	5	4	3	2	1	
24.	Senang hati	7	6	5	4	3	2	1	Jengkel
25.	Sigap	7	6	5	4	3	2	1	Ceroboh
26.	Ikhlas	7	6	5	4	3	2	1	Pamrih
27.	Merespon	7	6	5	4	3	2	1	Mengabaikan
28.	Tenang	7	6	5	4	3	2	1	Gelisah

- Bagi Anda mengenai fasilitas dan perlengkapan di Rumah Sakit Umum :

NO.	Kondisi	Pilihan Jawaban							Kondisi
29.	Bersih	7	6	5	4	3	2	1	Kotor
30.	Tradisional	7	6	5	4	3	2	1	Modern





LAMPIRAN C
ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS SKALA
EMPATI DAN SKALA KUALITAS PELAYANAN

VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Scale: SKALA EMPATI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,923	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	153,9200	334,910	,010	,931
VAR00002	153,7200	331,710	,418	,923
VAR00003	155,0800	326,243	,262	,924
VAR00004	151,5200	316,260	,614	,920
VAR00005	153,0000	321,667	,534	,921
VAR00006	153,0400	321,040	,646	,920
VAR00007	152,8800	318,527	,379	,923
VAR00008	153,4800	327,927	,334	,923
VAR00009	152,1200	309,527	,694	,918
VAR00010	152,5200	301,427	,781	,916
VAR00011	152,0400	299,707	,842	,915
VAR00012	151,8400	295,140	,722	,917
VAR00013	151,7600	295,023	,717	,917
VAR00014	151,6400	316,990	,493	,921
VAR00015	151,4000	311,583	,540	,920
VAR00016	151,2000	312,917	,811	,918
VAR00017	151,0800	318,660	,745	,919
VAR00018	151,0800	318,660	,745	,919
VAR00019	151,1600	317,723	,797	,919
VAR00020	152,3200	312,393	,619	,919
VAR00021	152,0400	320,540	,391	,922
VAR00022	152,1200	318,443	,415	,922
VAR00023	151,9200	306,327	,648	,919
VAR00024	151,4400	317,340	,556	,920
VAR00025	154,2000	333,333	,141	,925
VAR00026	151,5200	312,927	,683	,919
VAR00027	152,1200	342,360	-,139	,929
VAR00028	151,6000	315,000	,690	,919
VAR00029	152,1200	314,610	,561	,920
VAR00030	152,2000	314,083	,580	,920

Scale: SKALA KUALITAS PELAYANAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	35

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	206,1200	251,693	,752	,916
VAR00002	206,2000	249,583	,840	,915
VAR00003	205,9600	259,873	,810	,917
VAR00004	206,0400	272,957	,362	,921
VAR00005	205,8400	261,807	,706	,918
VAR00006	205,8800	260,693	,759	,917
VAR00007	206,0400	256,873	,663	,917
VAR00008	205,6800	273,143	,325	,921
VAR00009	206,3200	249,643	,785	,915
VAR00010	206,1600	249,473	,831	,915
VAR00011	205,8000	266,333	,724	,919
VAR00012	205,8800	266,693	,707	,919
VAR00013	205,7600	273,523	,290	,922
VAR00014	205,8800	273,193	,234	,922
VAR00015	205,6400	274,073	,276	,922
VAR00016	206,3200	263,477	,588	,919
VAR00017	205,8800	272,860	,330	,921
VAR00018	205,6400	274,073	,276	,922
VAR00019	205,8000	269,333	,375	,921
VAR00020	207,5200	271,343	,172	,924
VAR00021	206,0400	266,873	,466	,920
VAR00022	206,2400	250,357	,829	,915
VAR00023	206,3200	245,977	,745	,916
VAR00024	206,0400	269,207	,450	,920
VAR00025	206,1600	264,640	,480	,920
VAR00026	207,0000	264,333	,461	,920
VAR00027	206,6400	270,573	,281	,922
VAR00028	206,0800	260,993	,632	,918
VAR00029	206,1200	264,777	,581	,919
VAR00030	206,6000	255,417	,711	,917
VAR00031	207,2800	270,877	,152	,925
VAR00032	206,5600	279,590	-,061	,929
VAR00033	206,0400	265,207	,537	,919
VAR00034	208,3600	263,073	,197	,930
VAR00035	207,0400	241,790	,801	,915

LAMPIRAN D
UJI NORMALITAS SEBARAN



UJI NORMALITAS

UJI ASUMSI NORMALITAS SEBARAN

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KUALITAS PELAYANAN	52	100,0%	0	,0%	52	100,0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error
KUALITAS PELAYANAN	Mean	195,1346	,31315
	95% Confidence Interval for Mean		
	Lower Bound	194,5059	
	Upper Bound	195,7633	
	5% Trimmed Mean	195,1496	
	Median	195,0000	
	Variance	5,099	
	Std. Deviation	2,25813	
	Minimum	191,00	
	Maximum	199,00	
	Range	8,00	
	Interquartile Range	3,50	
	Skewness	-,046	,330
	Kurtosis	-,797	,650

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KUALITAS PELAYANAN	,111	52	,157	,956	52	,054

a. Lilliefors Significance Correction

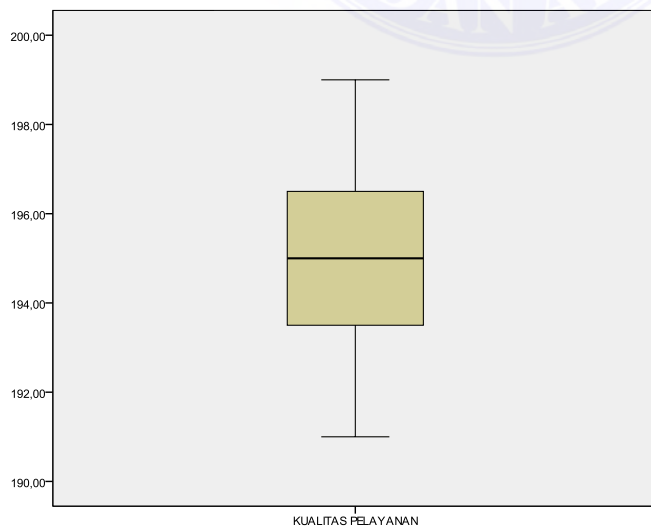
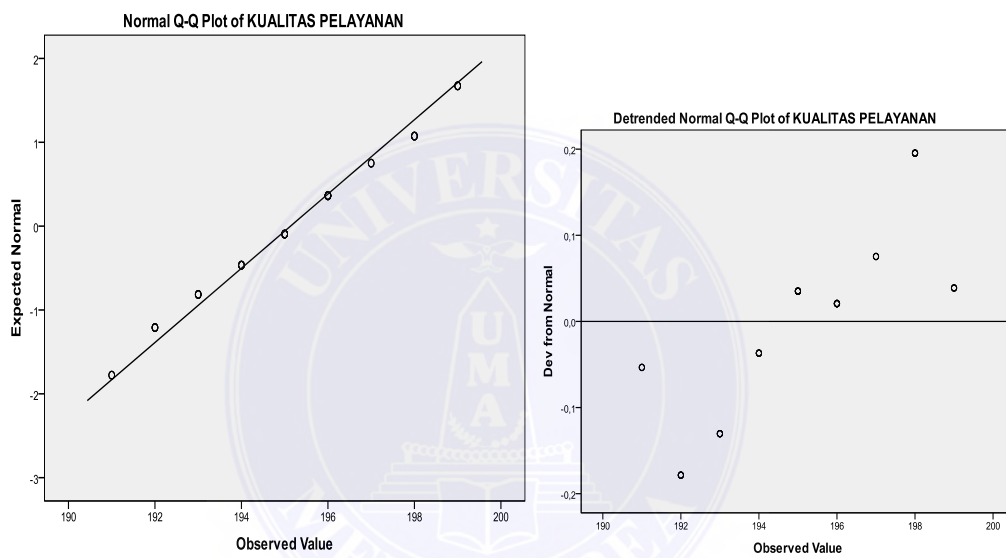
KUALITAS PELAYANAN Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
3,00	191 . 000

```

5,00      192 .  00000
5,00      193 .  00000
7,00      194 .  0000000
8,00      195 .  00000000
11,00     196 .  00000000000
3,00      197 .  000
6,00      198 .  000000
4,00      199 .  0000
    
```

Stem width: 1,00
 Each leaf: 1 case(s)



LAMPIRAN E
UJI LINEARITAS



UJI LINIERITAS ANTARVARIABEL

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KUALITAS PELAYANAN * EMPATI	52	100,0%	0	,0%	52	100,0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KUALITAS PELAYANAN * EMPATI	Between Groups	(Combined)	119,258	20	5,963	1,313	,242
		Linearity	50,663	1	50,663	11,154	,002
		Deviation from Linearity	68,595	19	3,610	,795	,696
	Within Groups		140,800	31	4,542		
	Total		260,058	51			

UJI ANALISA STATISTIK KORELASI PRODUCT MOMENT

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
EMPATI	122,8077	6,79400	52
KUALITAS PELAYANAN	195,1346	2,25813	52

Correlations

		EMPATI	KUALITAS PELAYANAN
EMPATI	Pearson Correlation	1	,441**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	52	52
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	,441**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	52	52

Correlations

		EMPATI	KUALITAS PELAYANAN
EMPATI	Pearson Correlation	1	,441**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	52	52
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	,441**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	52	52

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

