

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung.
- Dede Lesmana, (2014) “**Kualitas Pelayanan Pasien Miskin Bpjs Di Rsud Muara Tuweh**”, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cahaya Bangsa Banjar Masin. Jurnal sains dan kesehatan.
- Fuzna Elsa Ulinuha, (2014) “**Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang**”, Universitas Negri Semarang. Jurnal Manajemen
<http://www.departemenkesehatan.go.id>
- Jogiyanto. (2004). **Metodologi Penelitian Bisnis**. BPFE, Yogyakarta.
- Juliandi, Fajar. 2008. **Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu Bisnis: Medan M2000**.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. **Kepuasan Pelayanan Jasa**. Erlangga. Jakarta.
- Kasmir,(2005) , **Etika customer service**, raja Grafindo Persada , Jakarta
- Kotler,Philip dan kevin lane keller.(2007). **Manajemen pemasaran** edisi 12.
- Lupiyadi Rambat. A Hamdani, (2006) **Manajemen Pemasaran Jasa**, Penerbit Salembah Depok.
- Lupiyoadi Rambat dan A Hamdani,(2006), **Manajemen Pemasaran Jasa**, Penerbit Salembah Empat, Jakarta.
- Nasution M. Nur SC, (2007), **Manajemen jasa terpadu (Total Service Manajemen)**, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Parasuraman,ValarieA. Z. And Berry. **Delivering Service Quality**. MC Milan, New york, 2002.
- Peraturan Menteri kesehatan 269/Menkes/III/2011 Mengenai Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
- Situmorang ,Syarizal Helmi,et al,(2010), **Analisis Data : Untuk Riset Manajemen dan Bisnis**, Medan Usu Press.

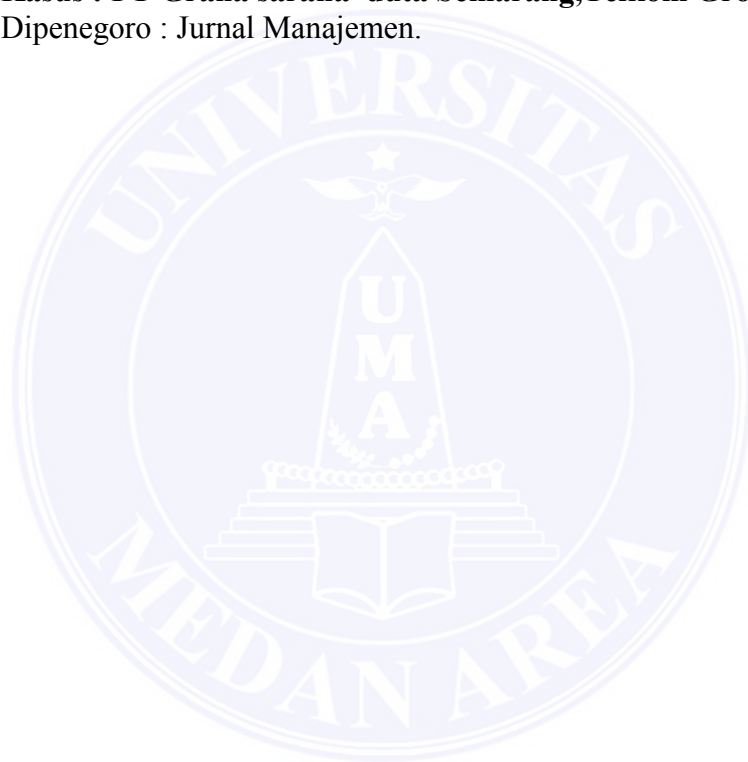
Tandjung,J.w (2004).**Marketing Management**. Edisi 2.Cetakan Kedua. Surabaya :Bayumedia.

Sugiyono. (2011), **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**, Bandung : Alfabeta.

Tjiptono Fandy, (2008), **Pemasaran Jasa**, Cetakan Pertama, PT Bayu Media Publishing.

Tjiptono Fandy,(2004), **Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)**,Edisi Keempat ,PT Andi, Yogyakarta.

Yan hapsari,(2008) **Analisis yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien (Study Kasus : PT Graha sarana duta Semarang,Telkom Group)**,Universitas Diponegoro : Jurnal Manajemen.



LAMPIRAN 1
KUESIONER

**Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan BPJS terhadapkepuasankonsumendi
RumahSakitSitiHajar Medan**

Kepada Yang terhormat
Bapak/Ibu/Sdr(i) konsumen di Rumah Sakit Siti HajarMedan
Di - Tempat

Nasabah Yang Terhormat,

Saya Amelia Anzani npm 11.832.0044 adalahmahasiswa pada Fakultas Ekonomi jurusan manajenen Universitas Medan Area, yang sedang melakukan penelitian mengenai : "Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan bpjs terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Siti Hajar Medan.

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr (i) untuk menjawab kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang tersedia. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Sdr (i) berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr (i) dalam menjawab kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Medan, februari 2015

(Amelia Anzani)

BAGIAN A

1. Nama _____

2. Umur _____ tahun

3. Jenis Kelamin

Laki-laki

Wanita

BAGIAN B

Berikut ini penilaian anda terhadap rawat inap di Rumah Sakit Siti Hajar Medan. Mohon anda memberi tanda contreng (√) nomor yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dan prioritas anda dalam menilai setiap item pertanyaan. Kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :

- a. SS : Sangat setuju : skor 5
- b. S : setuju : skor 4
- c. KS : kurang setuju : skor 3
- d. TS : Tidak setuju : skor 2
- e. STS : sangat tidak setuju : skor 1

Lokasi (X1)

No	Pernyataan	Ops				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Kondisilingkunganrumahsakitnyaman.					
2.	Aksesjalanmenujurumahsakitmudah.					
3.	Lokasirumah sakit yang mudah dijangkau.					
4.	Lokasirumahsakitdekadengankonsumen.					
5.	Tempat parkir rumah sakit siti hajar memadai.					

Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Ops				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pihak rumah sakit Siti Hajar Medan memberikanfasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien rawat inap pengguna layanan BPJS.					
2.	Pasien rawat inap layanan BPJS mendapatkan perhatian dan perawatan secara intensif oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.					
3.	Semua keluhan pasien rawat inap layanan Bpjs mendapatkan respon yang positif oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.					
4.	Pihak rumah sakit Siti Hajar Medan bertanggung jawab terhadap pasien rawat inap yang mereka rawat di rumah sakit.					
5.	Dengan pelayanan yang sopan dan ramah pada saat proses perawatan di rumah sakit Siti Hajar Medan pasien rawat inap pengguna layanan BPJS merasa lebih baik.					

Kepuasan Konsumen (Y)

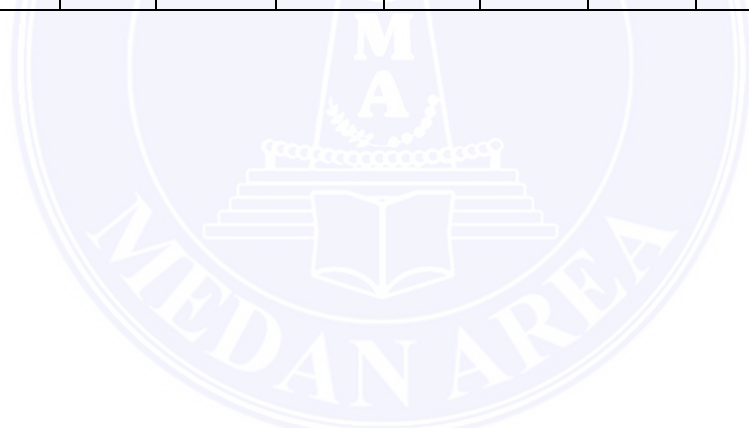
No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saudara Pengguna layanan Bpjs merasa puas terhadap pelayanan BPJS secara keseluruhan yang di berikan oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.					
2.	Saudara Pengguna layanan Bpjs merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit siti hajar medan apabila dibandingkan dengan jasa sejenisnya					
3.	Saudara Pengguna layanan Bpjsakan merekomendasikan kepada orang lain untuk datang ke rumah sakit siti hajar medan					
4.	Menurut saudara puaskah menggunakan pelayanan BPJS kesehatan					
5.	Menurut saudara puaskah keramahan yang disampaikan dengan sopan dan benar					

LAMPIRAN 2

Hasil jawaban responden

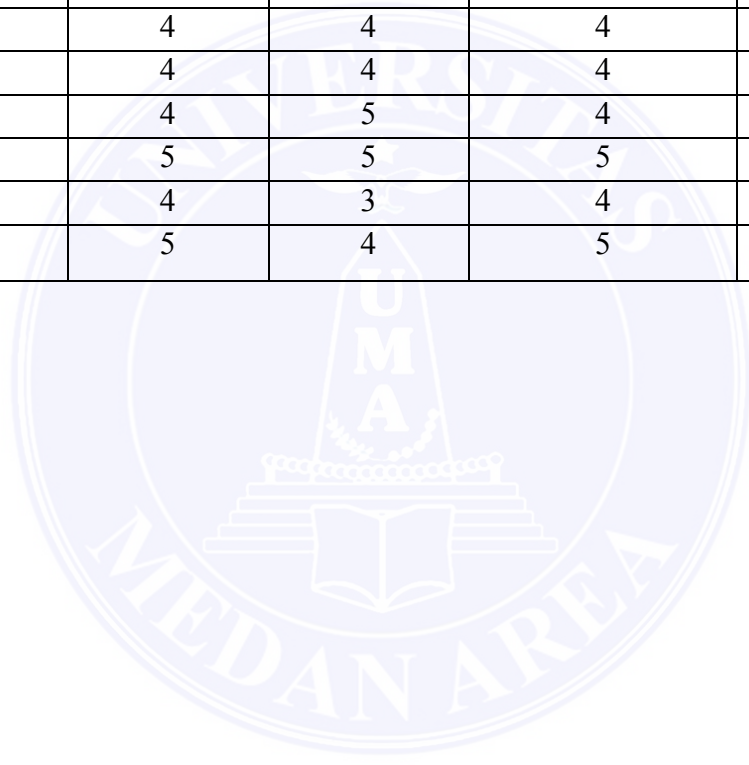
Lokasi (X1)					Kualitas Pelayanan(X2)				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	3	5	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
4	3	4	5	4	4	3	3	3	3
4	5	4	4	3	4	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	5	5	5	5	5	3	5	3
4	3	4	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	3	5	3
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	5	3	5	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	3	5	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
3	3	3	4	3	3	3	2	3	2
3	4	3	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	5	3	5	5	3	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5

5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	2	3	2	2	3	3	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4



Kepuasan Konsumen (Y)				
4	4	4	4	4
4	5	3	5	3
4	4	4	4	4
4	3	4	3	4
4	5	4	5	4
4	4	5	4	5
5	4	4	4	4
4	3	4	3	4
4	4	3	4	3
4	5	5	5	5
4	3	3	3	3
4	5	4	5	4
4	5	4	5	4
3	4	3	4	3
5	5	4	5	4
5	5	3	5	3
4	5	5	5	5
5	5	4	5	4
5	4	5	4	5
5	5	4	5	4
5	5	3	5	3
4	3	3	3	3
4	5	3	5	3
4	4	3	4	3
4	4	4	4	4
4	5	3	5	3
4	4	4	4	4
4	4	5	4	5
3	3	2	3	2
3	5	5	5	5
5	4	4	4	4
4	5	4	5	4
4	5	5	5	5
5	5	4	5	4
3	4	5	4	5
5	4	5	4	5
5	5	4	5	4

5	3	4	3	4
4	4	3	4	3
3	3	4	3	4
5	5	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
4	3	4	3	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
4	4	5	4	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	5	4	5
4	5	5	5	5
4	4	3	4	3
4	5	4	5	4



LAMPIRAN 3
Hasil pengolahan data SPSS

1. Frekuensi Jawaban Responden

Lokasi (X₁)

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	1.8	1.8	1.8
3.00	3	5.5	5.5	7.3
Valid 4.00	24	43.6	43.6	50.9
5.00	27	49.1	49.1	100.0
Total	55	100.0	100.0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	8	14.5	14.5	14.5
4.00	27	49.1	49.1	63.6
5.00	20	36.4	36.4	100.0
Total	55	100.0	100.0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	4	7.3	7.3	7.3
Valid 4.00	40	72.7	72.7	80.0
5.00	11	20.0	20.0	100.0
Total	55	100.0	100.0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	3	5.5	5.5	5.5
Valid 4.00	25	45.5	45.5	50.9
5.00	27	49.1	49.1	100.0
Total	55	100.0	100.0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	10,9	10,9	10,9
4,00	24	43,6	43,6	54,5
5,00	25	45,5	45,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan (X₂)**P6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	10	18,2	18,2	18,2
4,00	29	52,7	52,7	70,9
5,00	16	29,1	29,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	5	9,1	9,1	10,9
4,00	29	52,7	52,7	63,6
5,00	20	36,4	36,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	10,9	10,9	10,9
4,00	34	61,8	61,8	72,7
5,00	15	27,3	27,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

P9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	5	9,1	9,1	10,9
Valid 4,00	23	41,8	41,8	52,7
5,00	26	47,3	47,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

P10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	4	7,3	7,3	9,1
Valid 4,00	26	47,3	47,3	56,4
5,00	24	43,6	43,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Kepuasan Konsumen (Y)**P11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	6	10,9	10,9	10,9
Valid 4,00	34	61,8	61,8	72,7
5,00	15	27,3	27,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

P12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	8	14,5	14,5	14,5
Valid 4,00	26	47,3	47,3	61,8
5,00	21	38,2	38,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

P13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	12	21,8	21,8	23,6
4,00	30	54,5	54,5	78,2
5,00	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

P14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	8	14,5	14,5	14,5
4,00	26	47,3	47,3	61,8
5,00	21	38,2	38,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

P15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,8	1,8	1,8
3,00	12	21,8	21,8	23,6
4,00	30	54,5	54,5	78,2
5,00	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Teknik Analisis Data

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.655 ^a	.429	.407	1.814	.429	19.502	2	52	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Lokasi

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.375	2	64.187	19.502	.000 ^b
	Residual	171.152	52	3.291		
	Total	299.527	54			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Lokasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.180	4.052		2.019	.049
Lokasi	.012	.161	.008	.075	.941
Kualitas_Pelayanan	.572	.092	.655	6.242	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

