

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Azwar, **Administrasi Perusahaan**, Binarupa Aksara, Cetakan Pertama, Jakarta, 1996.
- B.H. Erickson & TA. Nosamchuk, **Memahami Data Statistik Untuk Ilmu Sosial**, LP3ES, Jakarta, 2001.
- Budi W. Soetjipto, **Service Quality**, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE-UI, Jakarta, 1997.
- Budiarto Subroto & Dolly Sutajaya Nasution, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**, Manajemen Usahawan Lembaga Management FE-UI, Jakarta, 2001.
- Eko Suprianto, & Sri Sugiyanti, **Operasionalisasi Pelayanan Prima**, Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia, 2001.
- Gaspersz Vincent, **Konsep Vincent, Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total**, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia utama, Jakarta, 1997.
- Hadari Nawawi, **Metode Penelitian Bidang Sosial**, Gadjah mada University Press, Yogyakarta, 2001.
- James F. Engel, et. Al, **Prilaku Konsumen**, Binapura Aksara, Jakarta, 1995.
- H.A.S. Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Edisi Kesatu, Cetakan Pertama, Budi Aksara, Jakarta, 1992.
- Hatta M, **Pengantar Kejalan Ilmu Pengetahuan**, Mutiara, Jakarta, 2001.
- Michel Fred Wiserma, & Tracy, **The Diciplineof Market Leaders (Displin para Pemimpin pasar)**, Yayasan Indonsia Emas dan Gramedia Utama, Jakarta, 1996.
- Philip Kotler, & Amstrong, **Dasar-Dasar Pemasaran**, Gramedia, Jaqkarta, 1995.
- Singarimbun Masri, & Sofyan Effendi, **Metode Penelitian Survey**, LP3ES, Jakarta, 1997.
- Siagian S.P. **Teori dan Praktek Pengambilan Keputusan**, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta, 1997.

Sutrisno Hadi, **Metodologi Reseach**, Yayasan Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta, 1997.

Sumadi Suryabrata, **Metodologi Penelitian**, CV. Rajawali, Jakarta, 1993.

Sumber, **Rumah Sakit Gleneagles Medan**, Medan, 2006.

Winarno Surakmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah**, Tarsito, bandung, 1980.





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON 061 - 7366878, 7364348, FAX 7360168 MEDAN - 20233

Nama :

Alamat :

Tanggal Wawancara :

Pewawancara :

Saya yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Idealis Dakhi

N. P. M. : 03. 850. 0026

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Saat ini sedang melakukan kegiatan penelitian mengenai “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GLENEAGLES MEDAN** ”. Karenanya dalam kesempatan ini saya berharap kiranya Bapak / Ibu Saudara/I menjawab pertanyaan yang diajukan pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pilihan.

Atas perhatian dan kesedian Bapak / Ibu, Saudara/I atas informasi yang diberikan diucapkan terima-kasih.

Medan , Mei 2006

Hormat Saya

Idealis Dakhi

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur responden :

- a. 15 – 35 Tahun
- b. 36 – 50 Tahun
- c. 51 – 65 Tahun

2. Jenis kelamin :

- a. Pria
- b. Wanita

3. Pendidikan :

- a. SD
- b. SMP
- c. SLTA
- d. Sarjana Muda
- e. Sarjana

4. Status perkawinan responden :

- a. Kawin
- b. Belum kawin



II. PELAYANAN PARA – MEDIS RUMAH SAKIT GLENEAGLES MEDAN (VARIABEL BEBAS (X))

1. Bagaimanakah penjelasan dokter kepada anda, ketika anda menanyakan Diagnosa penyakit yang anda derita?
 - a. Jelas
 - b. Kurang jelas
 - c. Tidak jelas

2. Pada saat anda sedang mendapatkan perawatan dokter di rumah sakit gleneagles, bagaimanakah menurut anda keteraturan kunjungannya untuk memantau anda penyakit yang anda derita?
 - a. Sesuai dengan jadwal
 - b. Kurang sesuai dengan jadwal
 - c. Tidak sesuai jadwal

3. Saat anda membutuhkan perawat jaga, apakah siperawat dengan cepat melayani anda atau sebaliknya anda?
 - a. Cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Tidak cepat

4. Menurut anda, apakah ketepatan waktu pelayanan yang anda harapkan di rumah sakit gleneagles sesuai harapan?
 - a. Tepat
 - b. Kurang tepat
 - c. Tidak tepat

5. Bagaimanakah menurut anda, Variasi makanan yang disuguhkan oleh pelayan rumah sakit gleneagles cukup bervariasi.?
- Bervariasi
 - Kurang bervariasi
 - Tidak bervariasi
6. Menurut anda, jadwal pelayanan makanan diruangan yang setiap harinya diberikan kepada anda, sesuai dengan waktu yang ditentukan atau.?
- Sesuai dengan waktu
 - Kurang sesuai dengan waktu
 - Tidak sesuai dengan waktu.

III. KEPUASAN PASIEN (VARIABEL TERIKAT (Y))

1. Bagaimanakah pelayanan rumah sakit gleneagles medan, apakah tepat waktu atau.?
- Tepat waktu
 - Kurang tepat waktu
 - Tidak tepat waktu
2. Apakah rumah sakit gleneagles mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kemauan pasiennya.?
- Sesuai
 - Kurang sesuai
 - Tidak

SURAT KETERANGAN
No. 0113/HRD/SK/RSGM/VI/05



Mahasiswa yang bernama di bawah ini :

Nama : Idealis Dachi
NIM : 03.850.0026
Jur : Administrasi Negara
Alamat : Jl. Try Ubaya Sakti K6/45 Medan Sunggal

Bahwa benar telah melaksanakan Research Lapangan ke Rumah Sakit Gleneagles Medan di Departemen Public Relation & Customer Services dari tanggal 03 Mei 2006 sampai dengan 03 Juni 2006 dalam rangka memenuhi persyaratan yang bersangkutan dalam menyelesaikan tugas akhir pada Universitas Medan Area.

Medan, 15 Juni 2006

Yang menerangkan

Tetty MJD Doloksaribu
Senior Manager Human Resources

Cc : file