

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 Laki-laki
 Perempuan
3. Usia :
4. Pekerjaan :

B. Panduan Pengisian Kuesioner

Berilah t *checklist* (✓) untuk setiap pernyataan yang sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia. Apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan jawaban berilah t **sama dengan** (=) pada kolom yang salah. Berikut terdapat 4 pilihan untuk mengisi kuesioner pada setiap pernyataan yaitu :

Keterangan :

- 1 = Sangat Setuju (SS)
- 2 = Setuju (S)
- 3 = Tidak Setuju (TS)
- 4 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih atas kesediaan untuk mengisi kuesioner ini.

VARIABEL DAYA TANGGAP

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	RS Ibu serta Anak Aisyiyah memiliki bangunan yang menarik, nyaman serta bersih serta aman bagi pasien ketika berobat.				
2	RS Ibu serta Anak Aisyiyah menyediakan fasilitas ruang laktasi (menyusui), tempat parkir, musholla serta lain-lainnya.				
3	RS Ibu serta Anak Aisyiyah menggunakan peralatan yang canggih serta modern dalam melakukan pengobatan.				

B. Keandalan (Reliability)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	RS Ibu serta Anak Aisyiyah melayani pasien dengan prosedur registrasi yang sangat mudah.				
2	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah menyediakan layanan yang cepat bagi pasien.				
3	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah mampu menjelaskan informasi secara detail terhadap apa yang tidak diketahui pasien.				

A. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas kesehatan RS Ibu serta Anak Aisyiyah cepat tanggap dalam merespon keluhan pasien.				
2	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah selalu tanggap dalam membantu pasien yang memiliki keluhan terkait permasalahan yang terjadi.				
3	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah selalu siap merespon setiap kebutuhan pasien.				

B. Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	RS Ibu serta Anak Aisyiyah menciptakan kepercayaan kepada pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan.				
2	Petugas kesehatan RS Ibu serta Anak Aisyiyah sangat terampil dalam melakukan penanganan.				
3	Pegawai RS Ibu serta Anak mampu memberikan rasa aman kepada pasien selama berada di rumah sakit.				

C. Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah memahami kebutuhan pasien.				
2	Pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah memperlakukan pasien dengan penuh perhatian.				

3	Pegawai RS Ibu serta Anak bersikap ramah serta sopan dalam melayani pasien.				
---	---	--	--	--	--

VARIABEL KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	RS Ibu serta Anak Aisyiyah mempunyai tempat serta lingkungan yang aman, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas pemeriksaan serta penanganan pasien.				
2	merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai RS Ibu serta Anak Aisyiyah.				
3	merasa bahwa RS Ibu serta Anak Aisyiyah telah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.				
4	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan RS Ibu serta Anak Aisyiyah sesuai dengan kebutuhan pasien.				
5	RS Ibu serta Anak Aisyiyah mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat, kompetensi, kenyamanan serta kebersihan dalam melakukan pengobatan serta pemeriksaan pada pasien.				

Lampiran 2 Data Tabulasi

Variabel Daya Tanggap (X)

Responden ke-	Variabel Daya Tanggap			
	DT.1	DT.2	DT.3	Total DT
1	4	3	4	11
2	4	3	4	11
3	4	3	4	11
4	3	3	4	10
5	3	4	4	11
6	3	3	3	9
7	3	3	4	10
8	3	3	3	9
9	3	4	3	10
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	4	4	4	12
13	3	4	4	11
14	4	4	3	11
15	4	4	3	11
16	3	3	4	10
17	3	3	4	10

18	3	4	4	11
19	4	3	3	10
20	3	3	3	9
21	3	3	4	10
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	4	4	4	12
25	3	3	3	9
26	3	3	3	9
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	3	3	3	9
30	4	3	3	10
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	3	4	3	10
37	4	4	4	12
38	3	3	3	9
39	4	4	4	12
40	4	3	3	10
41	4	4	4	12
42	4	3	4	11
43	4	4	4	12
44	4	4	4	12
45	3	3	3	9
46	4	3	4	11
47	4	4	4	12
48	4	4	3	11
49	3	3	3	9
50	3	3	3	9
51	3	3	3	9
52	4	4	3	11
53	3	3	3	9
54	3	3	3	9
55	3	4	4	11
56	4	4	4	12
57	4	3	3	10
58	4	4	4	12
59	4	4	4	12
60	4	4	4	12
61	3	3	3	9
62	3	3	3	9

63	3	3	3	9
64	3	4	3	10
65	3	3	3	9
66	4	4	3	11
67	4	4	4	12
68	4	4	4	12
69	3	3	3	9
70	3	4	3	10
71	4	4	4	12
72	4	4	4	12
73	4	4	3	11
74	4	4	4	12
75	3	4	3	10
76	3	3	4	10
77	3	4	3	10
78	4	4	3	11
79	3	4	3	10
80	3	3	4	10
81	3	3	3	9
82	3	3	3	9
83	3	4	3	10
84	3	4	3	10
85	3	3	4	10
86	3	3	3	9
87	3	4	3	10
88	3	4	3	10
89	3	4	3	10
90	3	3	4	10
91	3	4	3	10
92	3	3	3	9
93	3	3	3	9
94	3	4	3	10
95	3	4	3	10
96	4	4	4	12
97	3	3	3	9
98	4	4	4	12
99	3	4	3	10
100	4	4	3	11

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Responden ke-	Variabel Kepuasan Pasien					
	KP.1	KP.2	KP.3	KP.4	KP.5	Total KP
1	4	4	4	4	4	20
2	3	4	3	3	4	17
3	4	4	3	3	3	17
4	3	4	3	4	4	18
5	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	4	4	17
8	3	3	3	3	3	15
9	4	4	3	3	3	17
10	3	3	3	4	3	16
11	3	3	3	3	3	15
12	4	3	4	4	4	19
13	3	4	3	3	4	17
14	3	3	3	4	4	17
15	4	4	4	3	3	18
16	4	4	3	3	3	17
17	4	3	3	4	4	18
18	4	4	3	3	4	18
19	4	3	3	4	4	18
20	3	3	3	3	3	15
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15
23	4	3	3	3	3	16
24	2	3	3	3	3	14
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	3	3	4	16
28	4	4	4	4	4	20
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	3	4	19
37	4	3	3	3	4	17
38	3	3	3	3	3	15
39	4	4	4	4	4	20
40	3	3	3	3	3	15
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20

43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	4	16
45	3	3	3	3	3	15
46	4	4	3	4	4	19
47	4	4	4	4	4	20
48	3	3	3	4	4	17
49	3	4	4	3	3	17
50	3	4	4	3	3	17
51	2	3	3	3	3	14
52	4	4	3	3	4	18
53	2	4	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15
55	3	4	4	3	4	18
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	3	3	18
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	3	4	4	4	3	18
61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	3	3	3	17
63	3	3	3	3	3	15
64	4	4	4	4	3	19
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15
67	3	4	4	3	3	17
68	3	4	4	4	3	18
69	3	3	3	3	3	15
70	3	4	3	3	4	17
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	4	4	17
73	4	4	3	4	3	18
74	4	4	3	3	4	18
75	3	3	4	3	3	16
76	4	4	3	3	4	18
77	2	3	3	4	3	15
78	4	4	3	4	3	18
79	3	4	4	3	4	18
80	3	4	3	3	4	17
81	3	3	4	3	3	16
82	3	4	3	4	3	17
83	3	4	3	4	3	17
84	3	3	3	4	3	16
85	3	3	4	3	4	17

86	4	3	4	3	4	18
87	3	2	3	3	2	13
88	3	3	4	4	3	17
89	2	3	3	4	3	15
90	4	3	4	3	4	18
91	2	3	3	4	3	15
92	3	4	3	3	4	17
93	4	4	3	3	4	18
94	3	4	3	3	3	16
95	3	4	3	3	4	17
96	3	3	4	4	4	18
97	4	4	3	3	3	17
98	2	3	4	3	3	15
99	3	4	3	4	3	17
100	3	3	4	4	3	17

Lampiran 3 Hasil Output SPSS

A. Validitas

Variabel Daya Tanggap (X)

Correlations

		DT01	DT02	DT03	TOTAL
DT01	Pearson Correlation	1	,433**	,481**	,828**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
DT02	Pearson Correlation	,433**	1	,248*	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000		,013	,000
	N	100	100	100	100
DT03	Pearson Correlation	,481**	,248*	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,013		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,828**	,732**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Correlations

		KP01	KP02	KP03	KP04	KP05	TOTAL
KP01	Pearson Correlation	1	,475**	,314**	,195	,441**	,749**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,052	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP02	Pearson Correlation	,475**	1	,312**	,189	,369**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,060	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP03	Pearson Correlation	,314**	,312**	1	,308**	,276**	,637**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,002	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP04	Pearson Correlation	,195	,189	,308**	1	,282**	,566**
	Sig. (2-tailed)	,052	,060	,002		,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100
KP05	Pearson Correlation	,441**	,369**	,276**	,282**	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,004		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,749**	,704**	,637**	,566**	,706**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

B. Reliabilitas

Variabel Daya Tanggap (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,654	3

Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,700	5

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,442422
Most Extreme Differences	Absolute	,128
	Positive	,097
	Negative	-,128
Kolmogorov-Smirnov Z		1,280
Asymp. Sig. (2-tailed)		,076

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Normalitas Setelah Uji Outliner

2. Uji Heterokedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	7,888	1,321		5,970	<,001
	DT	,875	,127	,570	6,876	<,001

a. Dependent Variable: KP

Uji Heterokedasitas

Model		Unstrdized Coefficients		Strdized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constan)	,009	,007		1,335	,185
	X_22	,019	,068	,029	,283	,778

a. Dependent Variable: ABS_RES1

Uji Heterokedasitas Setelah Diujikan Uji Weighted

D. Analisis Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstrdized Coefficients		Strdized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	7,888	1,321		5,970	,000
DT	,875	,127	,570	6,876	,000

a. Dependent Variable: KP

E. Uji Hipotesis

1. Uji T

Coefficients^a

Model	Unstrdized Coefficients		Strdized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constan)	7,888	1,321		5,970	,000
Daya Tangkap	,875	,127	,570	6,876	,000

2. Uji Koefisien Determinasi












Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,570 ^a	,325	,319	1,450

Lampiran 4 Lampiran Kartu Bimbingan

KARTU KENDALI BIMBINGAN LAPORAN KARYA ILMIAH

Nama : Audya Shoffy Hadi Lestari
 NIM : 2011102431101
 Nama Dosen Pembimbing : Jubaidi, S.E., M.M
 Judul Penelitian : Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap
 Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak Aisyiyah

No	Tanggal	Uraian Pembimbing	Paraf Dosen
1	01/03 2024	Pembagian kelompok penelitian, Pembagian tempat Penelitian, penentuan judul penelitian	
2	04/03 2024	Pengarah pengisian penelitian, Data yang diperlukan untuk penguasaan stripsi	
3	08/03 2024	Konsultasi jurnal & kuerioner	
4	14/03 2024	Revisi Bab I & II, penentuan rumus sampel	
5	15/03 2024	Konsultasi uji instrumen	
6	17/03 2024	Konsultasi uji klasik	
7	25/03 2024	Revisi Bab I & II	
8	28/03 2024	Revisi Bab I & II	
9	21/06 2024	Revisi naskah publikasi	
10	22/06 2024	Revisi stripsi	
11	23/06 2024	Revisi tabel	
12			
13			
14			
15			

Mengetahui,


Dosen Pembimbing

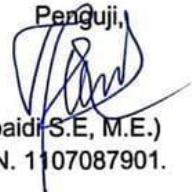
(Jubaidi, S.E., M.M)
 NIDN. 1107087901

Sekretaris Program Studi Manajemen

(Asmadhini Handayani Rahmah, S.Si., M.M)
 NIDN. 1118058604

Lampiran 5 Lembar Saran Serta Perbaikan

 <p>UMKT Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik</p>	<p>Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832 Website http://manajemen.umkt.ac.id email: manajemen@umkt.ac.id</p>
<p>بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p>	
<p>LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI</p>	
Nama:	Audya Shoffy Hadi Lestari
NIM:	2011102431101
Judul:	Pengaruh responsiveness (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda
1) Intisari/Abstract	✓
2) II/Pendahuluan	nomor halaman di awal Bab
3) II/Metode Penelitian	Sumber data di kerangka pikir
4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan	✓
5) Saran dan Perbaikan Lain	Sarannya bulan dibagian cover , kata pengantar , sumber di kerangka pikir .

Penguji,

(Jubaidi S.E., M.E.)
NIDN. 1107087901.

Kampus 1: Jl. Il. H. Juanda, No 15 Samarinda
Kampus 2: Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
Kalimantan Timur
Berkeadilan | Berkebangsaan | Berkeadilan

UMKT

Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Audya Shoffy Hadi Lestari

NIM: 2011102431101

Judul: "Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda "

1) Intisari/Abstract

✓

2) I/Pendahuluan

nomor halaman , tambahkan teori dari buku.

3) II/Metode Penelitian

✓

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

✓

5) Saran dan Perbaikan Lain

Tidak ada halaman di Bab baru , Tambah teori dari buku , Penulisan judul di cover tidak dipisah.

Penguji,

(Askiah S.E., M.Si.)

NIDN. 0028037306

Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda No 15, Samarinda
Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda

Lampiran 6 Surat Balasan Ijin Penelitian



**RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK
'AISYIYAH SAMARINDA**

Jl. P. Hidayatullah No 64 Samarinda-Kalimantan Timur
Telp. (0541) 741961-734533/Fax (0541) 7273456
Email: rsiaa_smd@yahoo.com

Samarinda, 25 Juni 2024

Nomor : 484/RSIAA/AVI/2024
Hal : Balasan Permohonan Izin Observasi Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Manajemen
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
di-

Tempat,
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat permohonan penelitian oleh mahasiswa S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Bersama ini kami sampaikan surat balasan ijin untuk melakukan observasi penelitian Skripsi yang diajukan oleh :

No	Nama	NIM	Kosentrasi
1	Audi Aisyah Salsabila	2011102431458	Manajemen
2	Audya Shoffy Hadi Lestari	2011102431101	Manajemen
3	Aura Dira Larassati	2011102431451	Manajemen

Demikian surat balasan ini kami sampaikan, terima kasih.

Kasubag Kepegawaian dan Umum

Yusnia Tika Safitri, SH



UMKT

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 243/FEBP.1/B.4/C/2024

Samarinda, 04 Dzulqaidah 1445 H

Lampiran : -

13 Mei 2024 M

Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi.

Kepada Yth

Bapak/ Ibu

Pimpinan Rumah Sakit Bersalin Ibu dan Anak 'Aisyiyah Samarinda

Jl. P. Hidayatullah No.64 Kel.Pelabuhan Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur

Di -

Tempat

Assalamu' allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bersama dengan surat ini kami ingin memberitahukan, bahwa dalam rangka akhir masa studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Smt
1	Audi Salsabila Aisyah	2011102431459	2011102431458@umkt.ac.id	MSDM	VIII
2	Audya Shoffy Hadi Lestari	2011102431101	2011102431101@umkt.ac.id		
3	Aura Dira Larassati	2011102431451	2011102431451@umkt.ac.id		

Untuk melakukan penelitian yang meliputi pengumpulan data, wawancara dan *observasi* (pengamatan) langsung pada Instansi/ Perusahaan yang Bapak/ Ibu pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Ketua,
Sekretaris,

Amadhini HR, S.Si., M.M.
NIDN. 1118058604



Lampiran 7 Hasil Uji Plagiasi

