

Kuesioner Data Demografi

Kode Responden

Nama :

Alamat :

Data Demografi

Petunjuk Pengisian :

Berikan tanda (√) pada kotak jawaban yang menurut anda paling benar, tepat, dan sesuai (kami menjamin jawaban yang anda berikan akan sangat dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja).

1. Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

2. Usia anda saat ini :

20-25 tahun

> 65 tahun

25-60 tahun

3. Pendidikan terakhir :

SD

SMA/SMEA/STM

SMP

Perguruan Tinggi

4. Pekerjaan anda saat ini :

Petani

PNS

Wiraswasta

Tidak Bekerja

Karyawan Swasta

Lain-lain

5. Sudah berapa kali anda datang berobat ke Rumah Sakit Masyithoh Bangil

1x

3x

2x

Lebih dari 3x

Lampiran 13 : Kuesioner Penelitian

Petunjuk Pengisian :

Berikan tanda (√) pada kotak jawaban yang menurut anda paling benar, tepat, dan sesuai (kami menjamin jawaban yang anda berikan akan sangat dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian saja).

1. Tidak Setuju : 0
2. Kurang Setuju : 1
3. Setuju : 2
4. Sangat Setuju : 3

NO	PERTANYAAN	TS	KS	S	SS
<i>Brand Loyalty</i>					
<i>Brand Loyalty; Repeat Purchase</i>					
1.	Perawat mengetahui cara melakukan injeksi, memasang infus sesuai SPO				
2.	Perawat penuh percaya diri dalam melakukan tindakan dihadapan pasien				
3.	Perawat menunjukkan pengetahuan dan kemampuan profesional				
4.	Perawat mampu menggunakan peralatan dengan baik				
5.	Perawat memberikan informasi dengan penuh keyakinan				
6.	Perawat berbicara dengan penuh perhatian				
7.	Perawat menunjukkan perhatian kepada pasien (menanyakan keadaan/keluhan yang dirasakan pasien setiap menemui pasien)				
8.	Perawat mengucapkan salam “ Assalamu’alaikum” dengan ramah ketika menemui pasien				
9.	Perawat membaca basmalah ketika akan melakukan tindakan				
10.	Perawat membaca hamdalah ketika selesai melakukan tindakan				
NO	PERTANYAAN	TS	KS	S	SS
<i>Brand Loyalty; Retention</i>					
11	Perawat menyapa pasien dengan nama panggilan yang disukai				
12.	Perawat memberikan pengobatan/perawatan secara tepat waktu				
13.	Perawat mengingatkan waktu sholat				

14.	Perawat membantu menyiapkan sholat pada pasien yang tidak mampu				
15.	Tindakan yang bersifat privacy (membuka aurat) dilakukan oleh perawat yang sesuai dengan jenis kelamin pasien misalnya perawat wanita merawat pasien wanita				
16.	Perawat merespon dengan cepat panggilan pasien				
17.	Perawat tampak semangat dalam merawat pasien				
18.	Perawat memberikan instruksi dan mengajari pasien (tentang penyakitnya, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, apa yang harus dilakukan untuk menjaga kesehatan pasien)				
19.	Perawat menemui pasien selama dinas baik dibutuhkan ataupun tidak minimal 2x selama dinas				
20.	Perawat menggunakan pakaian yang menutup aurat selama merawat pasien				
<i>Brand Loyalty; Referrals</i>					
21.	Perawat sabar dalam merawat pasien				
22.	Perawat meluangkan waktu bersama pasien				
23.	Perawat memberikan dukungan kepada pasien (memberikan motivasi kepada pasien agar cepat sembuh, memberikan pujian ketika pasien mampu melakukan perawatan mandiri)				
24.	Perawat mendengarkan keluhan pasien dengan seksama				
25.	Perawat tidak membentak atau memarahi pasien				
26.	Perawat mendengarkan keluhan, perasaan dan masukan pasien dengan penuh perhatian				
27.	Perawat menunjukkan empathy dalam mengidentifikasi masalah pasien				
28.	Perawat melayani pasien sebagai seorang individual (menghormati hak-hak pasien, menghargai keinginan pasien, memberikan kesempatan untuk istirahat.				
29.	Saya akan kembali berobat ke rumah sakit ini				
30.	Saya tidak ada gambaran berobat ke rumah sakit lain				

Brand Loyalty; Willingness to corporate										
31.	Saya mempunyai pengetahuan mengenai harga pelayanan yang ada di rumah sakit									
32.	Pada awal pendaftaran pasien, petugas memberikan penjelasan tentang besaran tarif kamar dan tarif - tarif pelayanan lainnya kepada keluarga pasien.									
33.	Rumah Sakit tidak menarik uang muka pelayanan									
34.	Harga dari pelayanan yang ada di rumah sakit terjangkau, wajar, sesuai harapan dan tidak melampaui tarif dari rumah sakit swasta yang lainnya.									
35.	Rumah sakit dapat saya andalkan kapanpun jika saya membutuhkan pelayanan kesehatan									
36.	Selama menggunakan pelayanan rumah sakit tidak pernah ada masalah yang saya alami									
37.	Rumah sakit ini adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan dengan aman karena Rumah Sakit sudah terakreditasi.									
38.	Saya akan tetap kembali berobat ke rumah sakit ini meskipun tarifnya naik									
39.	Saya akan memberikan masukan bila saya kecewa terhadap layanan rumah sakit									
40.	Saya akan merekomendasikan pada orang lain untuk berobat ke rumah sakit ini									
Kualitas Pelayanan Keperawatan Islami										
Harapan Pelanggan				NO	PERTANYAAN	Yang Diterima Pelanggan				
TS	KS	S	SS			TS	KS	S	SS	
Tangitabels										
				1.	Rumah sakit memiliki peralatan perawatan dan pemeriksaan yang terkini (<i>up to date</i>)					
				2.	Fasilitas fisik rumah sakit harus terlihat menarik perhatian pelanggan					
				3.	Para perawat harus					

					berpenampilan menarik dan berpakaian rapi dan menutup aurat				
				4.	Fasilitas fisik yang disediakan harus sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan				
				5.	Fasilitas fisik mempunyai unsur-unsur islami seperti ada fasilitas mushollah, ada tanda arah kiblat dll.				
				6.	Lingkungan rumah sakit bersih dan nyaman serta bebas dari najis.				
				7.	Sudah diterapkan pemisahan ruang perawatan khusus laki-laki dan perempuan				
				8.	Pemisahan petugas pelayanan khusus untuk laki-laki dan perempuan.				
Reliability									
				9.	Ketika perawat berjanji untuk membantu keperluan saudara/saudari di rumah sakit dalam waktu tertentu, mereka melakukannya dengan tepat waktu.				
				10.	Saat saudara/saudari mengalami kesulitan, perawat bersimpati dan menenangkan anda.				
				11.	Rumah sakit harus bisa diandalkan tiap kali saudara/saudari memerlukan pertolongan				
				12.	Pasien harus dilayani sesuai waktu yang dijanjikan dan tidak tertunda-tunda				
				13.	Rumah sakit harus menjaga keakuratan dan kerahasiaan data-data pasien yang berobat				
Assurance									
				14.	Pasien harus dapat				

					mempercayai perawat di Rumah Sakit				
				15	Pasien harus merasa aman ketika berinteraksi dengan perawat di Rumah Sakit				
				16.	Para perawat dan petugas layanan harus bersikap sopan				
				17.	Perawat dan petugas layanan harus mendapatkan fasilitas yang baik dari Rumah Sakit untuk membantu pekerjaan mereka, seperti tersedianya peralatan pemeriksaan dan alat kantor				
<i>Empaty</i>									
				18.	Rumah sakit tidak harus memberikan perhatian khusus pada setiap pasien secara personal terkait kondisi kesehatan pasien				
				19.	Pasien tidak bisa mengharapkan perawat mengetahui apa yang dibutuhkan pasien.				
				20.	Rumah Sakit tidak harus memiliki jam operasional kerja yang tepat dan menyesuaikan dengan semua pasien				
				21.	Perawat di rumah sakit harus memberi tahu pasien secara jelas bila pemeriksaan dan prosedurnya akan dilakukan				
				22.	Masuk akal jika pasien mengharapkan pelayanan yang cepat dan tanggap dari Rumah Sakit				