

ANALISI KUESIONER
ANALISIS STRATEGI PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PASIEN DI RS BELLEZA KEDATON

Nama :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

Keterangan cara pengisian

Berilah tanda (X) untuk setiap pertanyaan sesuai dengan pertanyaan yang Anda terima dalam pelayanan di Rumah Sakit Belleza Kedaton, pada kolom:

1. STS : Sangat tidak setuju
2. TS : tidak setuju
3. RR : Ragu-ragu
4. S : Setuju
5. SS : sangat setuju

PRODUK

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Jasa Pelayanan kesehatan di RS Belleza Kedaton yang ditawarkan sudah lengkap					
2	Informasi yang disampaikan dokter dan perawat sangat jelas					
3	Jasa pelayanan kesehatan RS Belleza Kedaton kurang dikenal oleh masyarakat, serta produk yang ditawarkan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan semua pasien					

HARGA

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
4	Tarif jasa pelayanan di RS Belleza Kedaton sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit					
5	Tarif yang telah ditetapkan oleh RS Belleza Kedaton lebih terjangkau dibandingkan dengan rumah sakit lain					
6	Cara pembayaran di RS Belleza Kedaton masih rumit dan proses tidak cepat					

TEMPAT

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
7	Lokasi RS Belleza Kedaton strategis yaitu di pusat kota Bandar Lampung					
8	Kondisi di ruang pelayanan dan ruang tunggu pasien belum nyaman serta kurang rapi					

PROMOSI

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
9	Saya mengetahui informasi pelayanan RS Belleza Kedaton dari media promosi rumah sakit (siaran radio/TV, koran, majalah, leaflet, kegiatan bakti sosial, instagram, facebook, tiktok)					
10	Saya merasa informasi pelayanan RS Belleza Kedaton kurang diketahui oleh masyarakat karena kurangnya promosi kesehatan					
11	RS Belleza Kedaton menyediakan brosur atau leaflet yang berisi informasi pelayanan					

KARYAWAN

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
12	Dokter dan perawat di RS Belleza Kedaton					

sangat tanggap dalam menanggapi keluhan pasien

- 13 Petugas pendaftaran, customer care, dan kasir berpenampilan baik, berperilaku sopan dan ramah

BUKTI FISIK

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
14	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih					
15	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman dan bersih					
16	Alat medis yang dipakai untuk melayani pasien dalam kondisi baik, lengkap serta semua peralatan pemeriksaan sudah canggih					
17	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih					

PROSES

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
18	Dalam pengambilan obat cukup cepat dan tidak memerlukan waktu antrian yang sangat lama					
19	Proses pembayaran mudah dan tidak berbelit-belit					
20	Respon tenaga medis sangat cepat saat memberikan pelayanan					

Tabulasi Data Penelitian

Strategi Pemasaran (X1)

Resp.	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6	X1-7	X1-8	X1-9	X1-10	X1-11	X1-12	X1-13	X1-14	X1-15	X1-16	X1-17	X1-18	X1-19	X1-20	X1-21
1	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	2	2	4	4	5	4	5	4	2	2	5
2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	2	4	5	5	4	4	4	2	4	5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	2	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	4	5	4	4	2	1	4
6	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5
9	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	2	2	5
10	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
11	4	3	3	4	2	4	5	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	5
12	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	5	3	2	4
13	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	1	5	4	5	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	4	2	5	4	4	5	2	2	5
16	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	4	1	4	4
19	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	5	4	4	2	5
20	4	5	4	4	4	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
21	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2	3	4	5	4	4	4	4	2	3
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	5	4	4	5	4	2	4	4
23	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	2	4	5	4	2	4	4	4	2	4
24	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4
25	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	5	5	4	3	5	2	2	5

Kepuasan Pasien (Y)

X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2-6	X2-7	X2-8
4	4	5	4	5	4	4	5
2	2	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4
2	2	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5
3	2	4	4	4	4	3	3
4	4	4	5	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4
3	2	4	4	4	2	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4
4	2	4	4	4	3	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4
2	2	4	4	4	2	4	4
2	2	4	2	4	2	2	3
4	2	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	5
2	4	4	5	4	4	4	4
3	2	4	2	4	2	3	3
4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5

Loyalitas (X2)

Y-1	Y-2	Y-3	Y-4	Y-5
5	4	4	4	4
3	4	3	4	3
4	5	4	4	4
4	4	3	4	3
5	4	4	4	4
3	3	2	2	1
5	4	5	4	4
4	4	4	4	4
2	2	1	2	2
4	4	3	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
4	4	3	4	2
4	4	3	3	4
5	4	5	4	4
5	4	4	4	4
3	4	4	4	3
2	1	2	2	1
4	4	4	4	3
5	5	4	4	5
4	4	4	4	4
3	3	2	2	2
4	4	4	4	3
5	5	5	4	4
4	4	4	4	4

84	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	2	5	4	4	4	5
85	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4
86	4	3	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4
87	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	5	4	1	5
88	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	2	4	4	5	2	5	4	4	3	4
90	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	5	4	2	5	4	2	4	4
92	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	5	4	2	4
93	4	2	4	3	2	4	5	4	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4
94	4	4	4	4	3	4	5	4	4	2	5	1	5	4	4	5	5	5	2	2	5

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

4	5	4	4	5
5	4	4	4	4
4	5	3	4	4
4	4	4	4	4
4	3	2	2	2
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
2	2	1	4	3
4	4	4	4	3
5	4	4	5	4
4	4	3	3	2

