



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANA TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Kepada yth.

Pasien Rumah Sakit Advent

di Medan

Kuesioner ini di tujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusuna skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan.yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk memenuhi syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi program S1 Jurusan manajemen fakultas sosial dan hukum.

Untuk itu peneliti memohon bantuan kepada saudara-saudari untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya . Atas ketersediannya ,peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya

Dian minora sihotang

I. Identitas Responden

Nama pasien :

Jenis kelamin :

Laki-laki

Perempuan

Usia anda saat ini :

17-24 tahun

25-34 tahun

35-49 tahun

≥ 50 tahun

Frekuensi kunjungan di Rumah sakit ini :

1-5 kali

6-10 kali

> 10 kali

II. Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (\checkmark) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan maupun pengetahuan anda, pada kolom

SS (Sangat setuju) skor 5

S (setuju) skor 4

RR (Ragu-ragu) skor 3

TS (Tidak setuju) skor 2

STS (Sangat tidak setuju) skor 1

III. Daftar Pernyataan

1. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
Realibilitas (Realibility)						
1	RSA Medan memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang di janjikan					
2	Pelayanan di RSAM tidak tepat waktu					
3	Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan di RSAM dilakukan secara cepat					
4	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan di RSA Medan dijalankan dengan tepat.					
5	RSA Medan kurang memberikan informasi mengenai pasien secara jelas					
Daya Tanggap (Responsiveness)						
6	Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.					
7	Dokter memberi penjelasan tentang penyakit.					
8	Dokter selalu menanyakan keluhan pasien					
Jaminan (Assurance)						
10	RSA Medan didukung dengan tenagamedis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan					

	pasien untuk sembuh					
11	Pasien merasa aman untuk berobat di RSA Medan					
12	Perawat di RSA Medan bersikap sopan kepada pasien					
13	Perawat di RSA Medan bersikap sopan kepada pasien					
Empati (<i>Empathy</i>)						
14	Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.					
15	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.					
16	Perlakuan yang diberikan kepada pasien dilakukan untuk kesembuhan pasien					
17	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.					
18	RSA Medan beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien dapat terlayani					
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
19	Peralatan yang digunakan di RSA Medan terlihat canggih					
20	RSA Medan memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.					
21	Pegawai rumah sakit kurang berpenampilan rapi					

2. Variabel Minat berkunjung

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
Minat Transaksional						
1	Saya sering berkunjung ke rumah sakit ini dalam 3 bulan terakhir					
2	Saya menghabiskan waktu cukup lama saat berkunjung ke rumah sakit ini					
3	Saya memilih rumah sakit ini karena tarifnya terjangkau					
4	Harga pelayanan di rumah sakit ini sesuai dengan kantong saya					
Minat referensial						
5	Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman/keluarga jika mereka butuh					
6	Saya membicarakan hal-hal positif tentang rumah sakit ini kepada orang lain					
7	Saya memilih rumah sakit ini berdasarkan referensi dari orang lain.					
8	Saya berkunjung ke rumah sakit ini karena banyak yang merekomendasikan					
Minat Preferensial						
9	Rumah sakit ini menjadi pilihan pertama saya jikabutuh layanan kesehatan					

10	Saya memilih rumah sakit ini di banding rumah sakit lain					
11	Saya merasa kurang nyaman saat berkunjung ke rumah sakit ini					
12	Saya senang berkunjung ke rumah sakit ini					
Minat Ekploratif						
13	Saya kurang tertarik untuk mencoba layanan kesehatan di rumah sakit					
14	Saya mencari informasi lengkap tentang rumah sakit ini sebelum berkunjung					
15	Saya berkunjung ke rumah sakit ini untuk mengeksplor fasilitas dan pelayanannya					
16	Saya tertarik mengunjungi rumah sakit ini karena belum pernah ke sini sebelumnya					

JAWABAN KUESIONER VARIABEL MINAT BERKUNJUNG (Y)

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	56
2	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	1	5	1	5	3	1	59
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	1	3	4	3	3	3	52
5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	54
6	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	54
7	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	4	2	4	4	5	60
8	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	55
9	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	59
10	4	1	5	4	4	4	1	5	5	5	1	4	4	4	4	3	58
11	5	1	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	71
12	2	5	4	3	2	1	4	1	3	3	2	3	5	5	3	5	51
13	1	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	54
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65
15	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	3	5	66
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	59
17	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	57
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	58
19	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	1	4	4	4	61
20	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	56
21	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	5	69
22	1	1	5	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	4	1	4	49
23	4	2	4	4	4	4	3	4	2	1	1	1	1	1	2	2	40
24	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	57
25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	65
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
27	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	5	1	4	4	4	61
28	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	54
29	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	73
30	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	74
32	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	76
33	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	5	5	69
34	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	55
35	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	70
36	3	2	4	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	65
37	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	1	5	4	4	65
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	60

39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
40	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	54
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	4	5	73
42	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	4	1	2	3	2	57
43	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	54
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	65
45	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	2	5	5	2	66
46	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	1	4	2	5	5	5	66
47	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	2	5	5	5	5	1	67
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	60
49	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	4	1	67
50	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	2	4	4	1	63
51	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	4	1	65
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	75
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
54	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	72
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	73
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	1	73
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	1	69
58	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	1	69
59	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	1	69
60	1	1	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	1	56
61	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	58
62	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	68
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	72
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
66	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	4	4	56
67	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	75
68	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
69	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	3	2	2	50
70	3	5	1	1	4	1	2	3	1	1	5	2	5	4	1	1	40
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	74
72	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	4	4	51
73	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	72
74	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	73
75	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	57
76	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	66
77	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	60
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	60

LAMPRAN 3**ANALISIS DESKRIPTIF****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	118	21.00	23.00	84.7119	13.89896
Minat_Berkunjung	118	105.00	80.00	62.2797	11.09700
Valid N (listwise)	118				

Sumber : Pengolahan data dengan program SPSS 23 Tahun 2024



Total	Pearson																			
	Correlation	.613**	.650*	.743*	.734*	.739*	.718**	.769**	.745**	.572**	.573**	.575**	.577**	.799**	.398**					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000					
	N	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118	118					

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

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

LAMPIRAN 6

UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,939	21

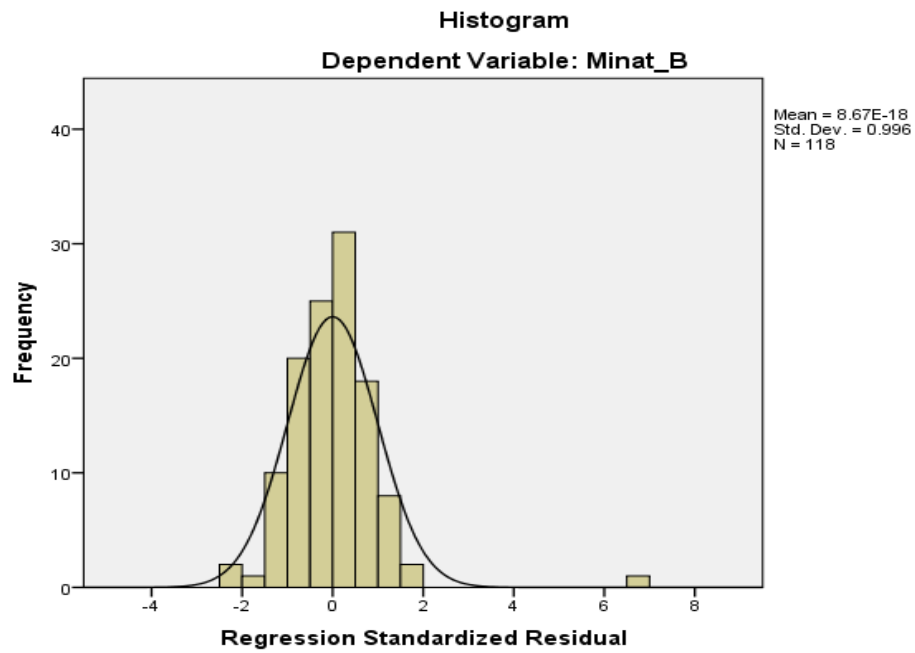
UJI RELIABILITAS VARIABEL MINAT BERKUNJUNG (Y)

Reliability Statistics

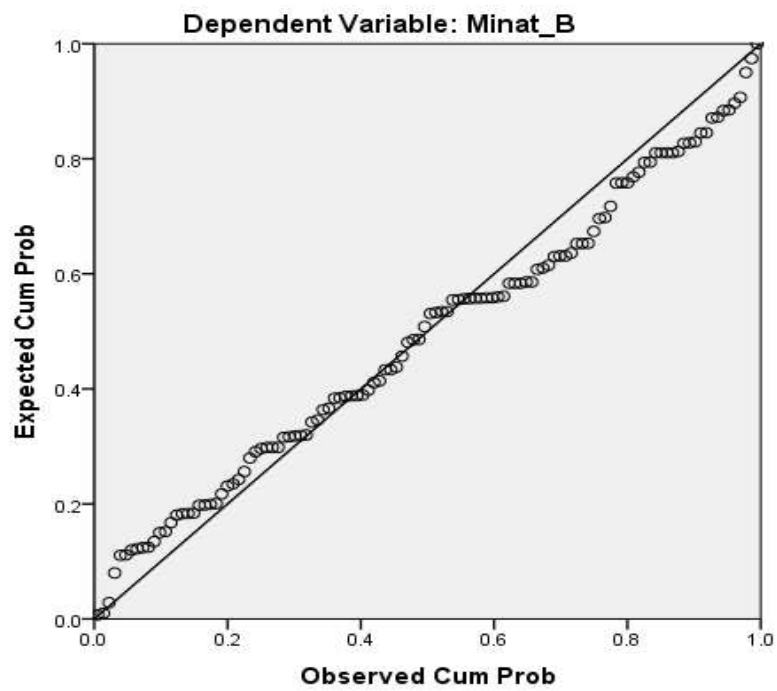
Cronbach's Alpha	N of Items
0,851	11

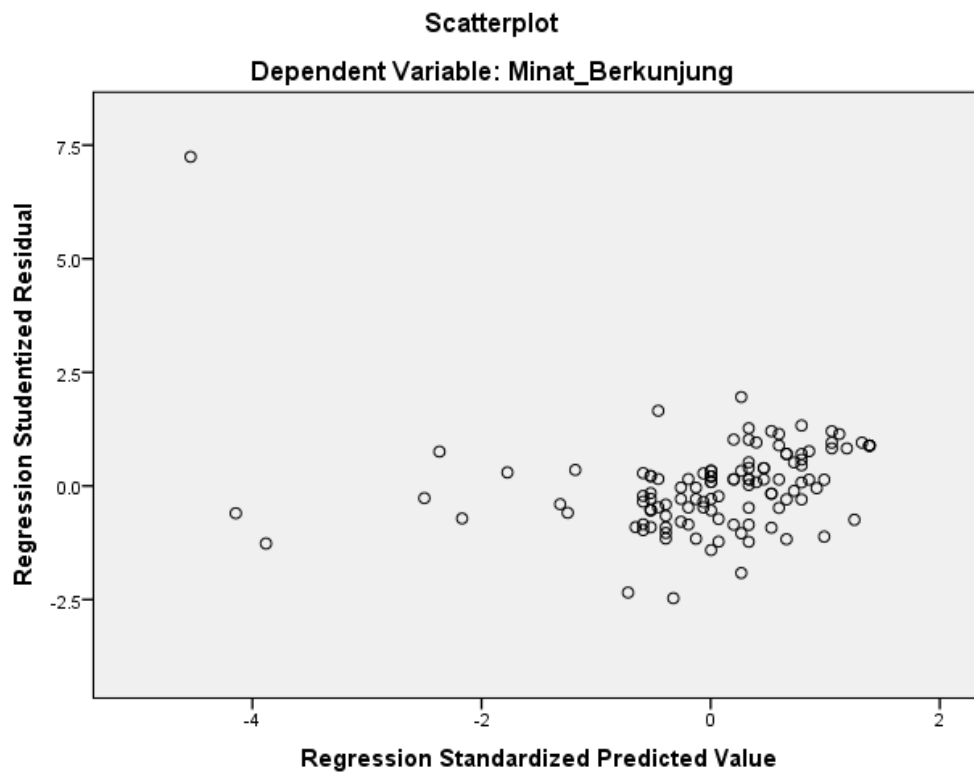
LAMPIRAN 7

UJI Grafik Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





LAMPIRAN 8

UJI HIPOTESIS

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.692 ^a	.479	.475	8.043	1.842

a. Predictors: (Constant), Kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: minat_Berkunjung

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.814	4.177		4.744	.000
	Kualitas_Pelayanan	.506	.049	.692	10.331	.000

a. Dependent Variable: Minat_Berkunjung

LAMPIRAN 9

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,814	4,177		4,744	0,000
Kualitas_Pelayanan	0,506	0,049	0,692	10,331	0,000

a. Dependent Variable: Minat_Berkunjung

Sumber :Hasil olah data SPSS 23 Tahun 2024

LAMPIRAN 10

TABEL r

Tabel r untuk df = 101-120

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943

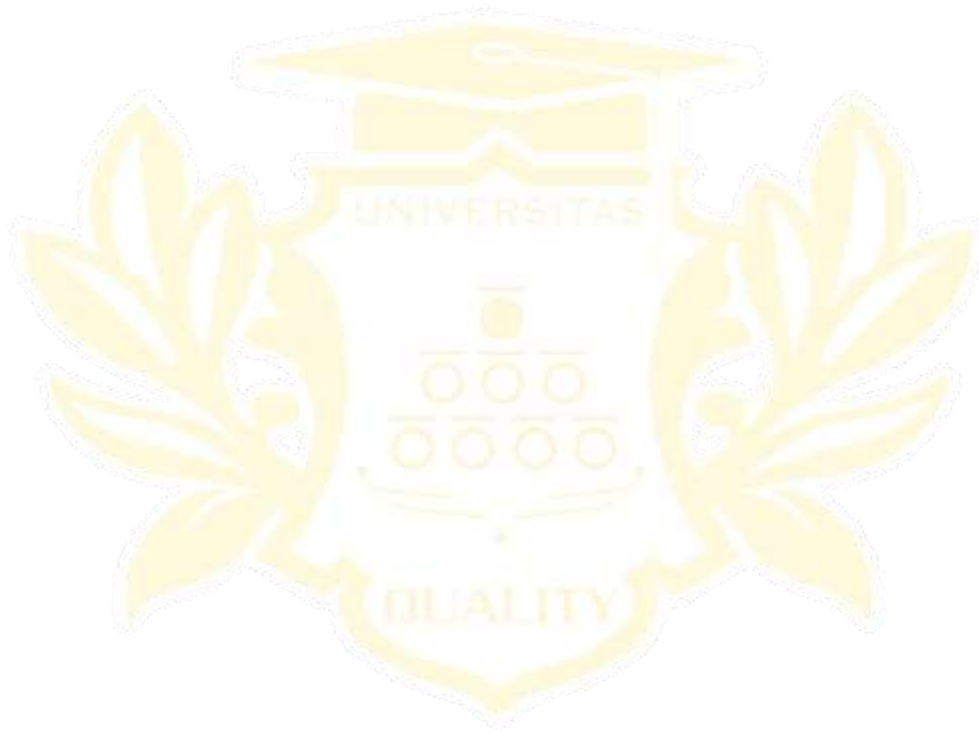
LAMPIRAN 11**Titik Presentase**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

LAMPIRAN 12
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
minat_berkunjung_kualitas_pelayanan	Between Groups	(Combined) Linearity	12143.371	41	296.180	9.941	.003
		Deviation from Linearity	6904.177	1	6904.177	231.725	.000
			5239.194	40	130.980	4.396	.879
	Within Groups		2264.400	76	29.795		
Total			14407.771	117			



**YAYASAN RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN**

Jl. Gatot Subroto Km. 4 Medan 20119, Indonesia, Telp. 061 – 4524875, Fax. 061 – 4155700

Kepada Yth.
Ibu Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si
Dekan Fak. Sosial dan Hukum Univ. Quality
Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti no. 18
Medan

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes)

Jabatan : Direktur

Alamat : Komplek RS. Advent Medan

Jl. Gatot Subroto KM 4 Sei Sikambang D Medan Petisah.

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dian Minora Sihotang

NIM : 2002020019

Program Studi : Manajemen (S1)

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan.

Berdasarkan Rapat Keputusan Dewan Administratif tgl. 18 Januari 2024 dengan no. keputusan 2024 – 016, nama yang tersebut diatas, diberikan izin melakukan Penelitian dan pengumpulan data di RS Advent Medan

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan banyak terima kasih.

Medan, 24 Januari 2024

Hormat kami,

dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes)
Direktur RS. Advent Medan



YAYASAN RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Jl. Gatot Subroto Km. 4 Medan 20119, Indonesia, Telp. 061 – 4524875, Fax. 061 – 4155700

Kepada Yth.

Ibu Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si
Dekan Fak. Sosial dan Hukum Univ. Quality
Jl. Ringroad – Ngumban Surbakti no. 18
Medan

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes)
Jabatan : Direktur
Alamat : Komplek RS. Advent Medan
Jl. Gatot Subroto KM 4 Sei Sikambing D Medan Petisah.

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dian Minora Sihotang
NIM : 2002020019
Program Studi : Manajemen (S1)
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan.

Berdasarkan Rapat Keputusan Dewan Administratif tgl. 18 Januari 2024 dengan no. keputusan 2024 – 016, nama yang tersebut diatas sudah melakukan Penelitian dan di RS Advent Medan pada tanggal 29 Januari 2024 – 01 Februari 2024

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan banyak terima kasih.

Medan, 05 Februari 2024

Hormat kami,

dr. Rudi C.D. Sitepu, MH (Kes)
Direktur RS. Advent Medan