

Lampiran 1. Kuesioener penelitian

KUESIONER PENELITIAN

RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang

Bapak/Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Sarjana Universitas Brawijaya, Fakultas Teknik program studi Teknik Industri yang sedang menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kualitas pelayanan di RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiaannya, oleh karena itu Bpk/Ibu tidak perlu untuk menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar Bpk/Ibu tidak melewatkan tiap butir pernyataan yang diajukan. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/ibu dalam mengisi kuesioner ini sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan serta kerjasama Bpk/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Merin Rustika

PETUNJUK:

Mohon berilah tanda (√) pada jawaban yang Anda pilih

- Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
- Umur : ☐ 17 – 24 tahun ☐ 25 – 34 tahun ☐ 35 - 49 tahun ☐ 50 – 64 tahun ☐ 65 tahun keatas
- Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Swasta
☐ Pegawai Negeri ☐ Lain-lain, sebutkan
- Pendidikan Akhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S-1 ☐ S-2 ☐ S-3

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “**PERSEPSI**” yang diterima dalam pelayanan Rumah Sakit:

- 1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik**

Dan berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan tentang “**HARAPAN**” berdasarkan seberapa Baikkah pelayanan yang Anda harapkan terhadap Rumah Sakit:

- 1. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik**

No.	PERNYATAAN	PERSEPSI					HARAPAN				
T	TANGIBLES/NYATA	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Loket pendaftaran yang bersih dan tertata rapi										
2	Kamar periksa yang nyaman, bersih dan tertata rapi										
3	Ruang administrasi yang bersih dan tertata rapi										
4	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah pengunjung										
5	Loket pembayaran (kasir) yang bersih dan tertata rapi										
6	Tenaga Medis dan Pegawai berpenampilan rapi										
7	Papan petunjuk yang jelas untuk alur pelayanan										
8	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan teratur										
9	Toilet yang bersih dan nyaman										
E	EMPATHY/EMPATI	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Pegawai menjalin komunikasi yang baik dengan keluarga pasien										
11	Dokter mendengarkan keluhan pasien dan keluarga pasien dan memberikan jalan keluar dalam konsultasi										
12	Kemudahan tenaga medis dan pegawai untuk dihubungi dan ditemui										
RL	RELIABILITY/KEANDALAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Ketepatan pemberian hasil rekam medis										
14	Ketepatan dokter dalam memberikan resep obat yang sesuai dengan keluhan										
15	Ketepatan dalam menghitung biaya administrasi										
RS	RESPONSIVENESS/KETANGGAPAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Pegawai dan tenaga medis tanggap dalam melayani pasien										
17	Proses pendaftaran yang cepat dan mudah										
18	Tenaga Medis dan Pegawai bersikap sopan dan sabar dalam melayani pasien										
A	ASSURANCE/KEPASTIAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Kesesuaian jumlah tenaga medis dan pegawai dalam melayani pasien										
20	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien										
21	Keamanan area parkir kendaraan										
22	Kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan keluarga pasien										
23	Pasien merasa aman selama proses pelayanan yang diberikan										

REPLIKASI KUESIONER PENELITIAN GUNA MENGUJI VALIDITAS

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “**PERSEPSI**” yang diterima dalam pelayanan Rumah Sakit:

2. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik

Dan berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan tentang “**HARAPAN**” berdasarkan seberapa Baikkah pelayanan yang Anda harapkan terhadap Rumah Sakit:

2. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik

No.	PERNYATAAN	PERSEPSI					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pegawai dan tenaga medis tanggap dalam melayani pasien										
2	Proses pendaftaran yang cepat dan mudah										
3	Tenaga Medis dan Pegawai bersikap sopan dan sabar dalam melayani pasien										
4	Pegawai menjalin komunikasi yang baik dengan keluarga pasien										
5	Dokter mendengarkan keluhan pasien dan keluarga pasien dan memberikan jalan keluar dalam konsultasi										
6	Kemudahan tenaga medis dan pegawai untuk dihubungi dan ditemui										
7	Loket pendaftaran yang bersih dan tertata rapi										
8	Kamar periksa yang nyaman, bersih dan tertata rapi										
9	Ruang administrasi yang bersih dan tertata rapi										
10	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah pengunjung										
11	Loket pembayaran (kasir) yang bersih dan tertata rapi										
12	Tenaga Medis dan Pegawai berpenampilan rapi										
13	Papan petunjuk yang jelas untuk alur pelayanan										
14	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan teratur										
15	Toilet yang bersih dan nyaman										
16	Kesesuaian jumlah tenaga medis dan pegawai dalam melayani pasien										
17	Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien										
18	Keamanan area parkir kendaraan										
19	Kemampuan pegawai dalam menjawab pertanyaan keluarga pasien										
20	Pasien merasa aman selama proses pelayanan yang diberikan										
21	Ketepatan pemberian hasil rekam medis										
22	Ketepatan dokter dalam memberikan resep obat yang sesuai dengan keluhan										
23	Ketepatan dalam menghitung biaya administrasi										

Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner

Rekapitulasi Kuesioner Persepsi Pelanggan

Responden	Pernyataan																						
	Tangibles									Empathy			Reliability			Responsiveness			Assurance				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	E10	E11	E12	RL13	RL14	RL15	RS16	RS17	RS18	A19	A20	A21	A22	A23
R1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
R2	4	3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4
R3	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4
R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
R5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5
R6	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5
R7	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4
R8	5	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4
R9	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4
R10	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
R11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3
R12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
R13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
R14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
R15	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3
R16	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3
R17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
R18	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
R19	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
R20	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5
R21	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5
R22	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5
R23	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4
R24	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
R25	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5
R26	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5
R27	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
R28	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4
R29	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
R30	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5

Lanjutan Rekapitulasi Kuesioner Persepsi Pelanggan

Responden	Pernyataan																						
	Tangibles									Empathy			Reliability			Responsiveness			Assurance				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	E10	E11	E12	RL13	RL14	RL15	RS16	RS17	RS18	A19	A20	A21	A22	A23
R31	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
R32	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4
R33	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4
R34	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4
R35	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4
R36	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3
R37	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	5
R38	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	5
R39	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4
R40	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3
R41	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
R42	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4
R43	4	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4
R44	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	4
R45	5	4	2	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5
R46	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4
R47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
R48	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4
R49	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3
R50	4	3	3	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	4
R51	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4
R52	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	3
R53	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4
R54	4	4	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4
R55	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5
R56	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4
R57	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4
R58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5
R59	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
R60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4

Lanjutan Rekapitulasi Kuesioner Persepsi Pelanggan

Responden	Pernyataan																						
	Tangibles									Empathy			Reliability			Responsiveness			Assurance				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	E10	E11	E12	RL13	RL14	RL15	RS16	RS17	RS18	A19	A20	A21	A22	A23
R61	3	3	3	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5
R62	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4
R63	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3
R64	3	3	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4
R65	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4
R66	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3
R67	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4
R68	4	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	3
R69	3	5	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3
R70	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4
R71	4	4	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3
R72	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4
R73	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3
R74	5	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	4	3	4
R75	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4
R76	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5
R77	5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
R78	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4
R79	3	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3
R80	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	3	4
R81	3	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4
R82	3	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
R83	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4	3	3
R84	3	4	4	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3
R85	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4
R86	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5
R87	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	3
R88	4	4	2	5	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4
R89	3	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3
R90	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4

Lanjutan Rekapitulasi Kuesioner Persepsi Pelanggan

Responden	Pernyataan																						
	Tangibles									Empathy			Reliability			Responsiveness			Assurance				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	E10	E11	E12	RL13	RL14	RL15	RS16	RS17	RS18	A19	A20	A21	A22	A23
R91	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4
R92	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3
R93	5	4	3	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3
R94	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
R95	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
R96	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4	5	4	3	5	3
R97	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
R98	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4
R99	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	3
R100	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
Total	377	374	359	413	374	393	385	381	376	355	414	369	427	423	374	403	417	385	438	421	371	369	394
Rata-Rata	3.77	3.74	3.59	4.13	3.74	3.93	3.85	3.81	3.76	3.55	4.14	3.69	4.27	4.23	3.74	4.03	4.17	3.85	4.38	4.21	3.71	3.69	3.94

Rekapitulasi Kuesioner Harapan Pelanggan

Responden	Pernyataan																						
	Tagibles									Empathy			Reliability			Responsiveness			Assurance				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	E10	E11	E12	RL13	RL14	RL15	RS16	RS17	RS18	A19	A20	A21	A22	A23
R1	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
R2	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
R3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
R4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
R5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
R6	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
R7	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4
R8	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
R9	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
R10	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R11	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
R20	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
R21	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5
R22	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5
R23	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
R24	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
R25	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
R26	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
R27	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
R28	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
R29	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
R30	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4

Lanjutan Rekapitulasi Kuesioner Harapan Pelanggan

Responden	Pernyataan																						
	Tangibles									Empathy			Reliability			Responsiveness			Assurance				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	E10	E11	E12	RL13	RL14	RL15	RS16	RS17	RS18	A19	A20	A21	A22	A23
R31	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
R32	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
R33	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
R34	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
R35	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
R36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
R37	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
R38	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
R39	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
R40	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
R41	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
R42	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
R43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
R44	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
R45	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
R46	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
R47	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
R48	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
R49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
R50	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
R51	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
R52	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
R53	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
R54	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
R55	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
R56	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
R57	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
R58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
R59	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
R60	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5

Lanjutan Rekapitulasi Kuesioner Harapan Pelanggan

Responden	Pernyataan																						
	Tangibles									Empathy			Reliability			Responsiveness			Assurance				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	E10	E11	E12	RL13	RL14	RL15	RS16	RS17	RS18	A19	A20	A21	A22	A23
R61	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
R62	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
R63	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
R64	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
R65	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
R66	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
R67	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
R68	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
R69	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
R70	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
R71	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
R72	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
R73	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
R74	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
R75	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
R76	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
R77	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
R78	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
R79	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
R80	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
R81	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
R82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
R83	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
R84	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
R85	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
R86	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
R87	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
R88	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
R89	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
R90	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

Lanjutan Rekapitulasi Kuesioner Harapan Pelanggan

Responden	Pernyataan																						
	Tangibles									Empathy			Reliability			Responsiveness			Assurance				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	E10	E11	E12	RL13	RL14	RL15	RS16	RS17	RS18	A19	A20	A21	A22	A23
R91	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
R92	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
R93	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
R94	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
R95	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
R96	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
R97	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
R98	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
R99	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
R100	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
Total	431	464	455	465	438	458	463	460	455	470	479	455	476	483	455	465	448	461	462	475	443	465	465
Rata-Rata	4.31	4.64	4.55	4.65	4.38	4.58	4.63	4.6	4.55	4.7	4.79	4.55	4.76	4.83	4.55	4.65	4.48	4.61	4.62	4.75	4.43	4.65	4.65

Lampiran 3. Uji Validitas

Uji Validitas Persepsi Pelanggan

Contoh dibawah ini adalah perhitungan korelasi antara pernyataan nomor satu dengan skor total.

Responden	Skor pernyataan no. 1 (X)	Skor Total (Y)	X ²	Y ²	XY
R1	3	93	9	8649	279
R2	4	90	16	8100	360
R3	5	91	25	8281	455
R4	4	95	16	9025	380
R5	5	94	25	8836	470
R6	4	96	16	9216	384
R7	3	93	9	8649	279
R8	5	92	25	8464	460
R9	4	88	16	7744	352
R10	4	79	16	6241	316
R11	3	76	9	5776	228
R12	4	83	16	6889	332
R13	2	76	4	5776	152
R14	4	83	16	6889	332
R15	4	80	16	6400	320
R16	3	76	9	5776	228
R17	3	77	9	5929	231
R18	5	81	25	6561	405
R19	4	82	16	6724	328
R20	4	93	16	8649	372
R21	5	104	25	10816	520
R22	4	97	16	9409	388
R23	4	89	16	7921	356
R24	5	97	25	9409	485
R25	3	94	9	8836	282
R26	5	97	25	9409	485
R27	4	100	16	10000	400
R28	5	98	25	9604	490
R29	3	100	9	10000	300
R30	3	98	9	9604	294
N = 30	ΣX = 118	ΣY = 2692	ΣX ² = 484	ΣY ² = 243582	ΣXY = 10663

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

$$r = \frac{30 \cdot 10663 - (118 \times 2692)}{\sqrt{30 \times 484 - (118)^2} \sqrt{30 \times 243582 - (2692)^2}}$$

$$r = 0.372$$

Karena ada 23 pernyataan di dalam skala pengukur, maka ada 23 korelasi *product moment* yang dilakukan. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Pernyataan		r hitung	r tabel	Hasil
<i>Tangibles</i>	T1	0.372	0.361	Valid
	T2	0.383	0.361	Valid
	T3	0.518	0.361	Valid
	T4	0.617	0.361	Valid
	T5	0.432	0.361	Valid
	T6	0.432	0.361	Valid
	T7	0.584	0.361	Valid
	T8	0.429	0.361	Valid
	T9	0.378	0.361	Valid
<i>Empathy</i>	E10	0.393	0.361	Valid
	E11	0.768	0.361	Valid
	E12	0.443	0.361	Valid
<i>Reliability</i>	RL13	0.673	0.361	Valid
	RL14	0.473	0.361	Valid
	RL15	0.615	0.361	Valid
<i>Responsiveness</i>	RS16	0.590	0.361	Valid
	RS17	0.466	0.361	Valid
	RS18	0.394	0.361	Valid
<i>Assurance</i>	A19	0.797	0.361	Valid
	A20	0.723	0.361	Valid
	A21	0.492	0.361	Valid
	A22	0.381	0.361	Valid
	A23	0.811	0.361	Valid

Uji Validitas Harapan Pelanggan

Contoh dibawah ini adalah perhitungan korelasi antara pernyataan nomor satu dengan skor total.

Responden	Skor pernyataan no. 1 (X)	Skor Total (Y)	X ²	Y ²	XY
R1	4	104	16	10816	416
R2	4	105	16	11025	420
R3	4	103	16	10609	412
R4	4	107	16	11449	428
R5	4	105	16	11025	420
R6	4	105	16	11025	420
R7	4	101	16	10201	404
R8	4	104	16	10816	416
R9	4	104	16	10816	416
R10	4	93	16	8649	372
R11	5	108	25	11664	540
R12	4	93	16	8649	372
R13	5	115	25	13225	575
R14	4	95	16	9025	380
R15	5	115	25	13225	575
R16	5	115	25	13225	575
R17	5	114	25	12996	570
R18	5	115	25	13225	575
R19	4	98	16	9604	392
R20	4	107	16	11449	428
R21	4	102	16	10404	408
R22	4	105	16	11025	420
R23	4	107	16	11449	428
R24	4	103	16	10609	412
R25	4	105	16	11025	420
R26	4	101	16	10201	404
R27	4	104	16	10816	416
R28	4	102	16	10404	408
R29	4	102	16	10404	408
R30	4	103	16	10609	412
N = 30	ΣX = 126	ΣY = 3140	ΣX ² = 534	ΣY ² = 329664	ΣXY = 13242

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N \sum X^2 - (\sum X)^2 \quad N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}$$

$$r = \frac{30 \times 13242 - (126 \times 3140)}{30 \times 534 - (126)^2 \quad 30 \times 329664 - (3140)^2}$$

$$r = 0.775$$

Karena ada 23 pernyataan di dalam skala pengukur, maka ada 23 korelasi *product moment* yang dilakukan. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Pernyataan		r hitung	r tabel	Hasil
<i>Tangibles</i>	T1	0.775	0.361	Valid
	T2	0.593	0.361	Valid
	T3	0.537	0.361	Valid
	T4	0.471	0.361	Valid
	T5	0.498	0.361	Valid
	T6	0.528	0.361	Valid
	T7	0.407	0.361	Valid
	T8	0.591	0.361	Valid
	T9	0.630	0.361	Valid
<i>Empathy</i>	E10	0.531	0.361	Valid
	E11	0.529	0.361	Valid
	E12	0.537	0.361	Valid
<i>Reliability</i>	RL13	0.416	0.361	Valid
	RL14	0.575	0.361	Valid
	RL15	0.479	0.361	Valid
<i>Responsiveness</i>	RS16	0.632	0.361	Valid
	RS17	0.433	0.361	Valid
	RS18	0.373	0.361	Valid
<i>Assurance</i>	A19	0.576	0.361	Valid
	A20	0.586	0.361	Valid
	A21	0.664	0.361	Valid
	A22	0.371	0.361	Valid
	A23	0.576	0.361	Valid

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan

Contoh dibawah ini adalah perhitungan korelasi antara pernyataan nomor satu pada pengukuran I dan pernyataan nomor satu pada pengukuran II.

Pernyataan ke-1				
Responden	Pengukuran I (X ₁)	Pengukuran II (X ₂)	D	D ²
R1	3	3	0	0
R2	3	4	-1	1
R3	3	5	-2	4
R4	4	4	0	0
R5	3	5	-2	4
R6	3	4	-1	1
R7	3	3	0	0
R8	4	5	-1	1
R9	3	4	-1	1
R10	4	4	0	0
R11	3	3	0	0
R12	3	4	-1	1
R13	3	2	1	1
R14	4	4	0	0
R15	4	4	0	0
R16	3	3	0	0
R17	4	3	1	1
R18	4	5	-1	1
R19	4	4	0	0
R20	3	4	-1	1
R21	3	5	-2	4
R22	3	4	-1	1
R23	3	4	-1	1
R24	3	5	-2	4
R25	4	3	1	1
R26	3	5	-2	4
R27	4	4	0	0
R28	3	5	-2	4
R29	3	3	0	0
R30	4	3	1	1
N = 30	ΣX = 101	ΣY = 118		ΣD ² = 37

$$\rho = 1 - \frac{6D^2}{N N^2 - 1}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 \times 37}{30 \times 30^2 - 1}$$

$$= 1 - \frac{8214}{30(900 - 1)}$$

$$= 1 - 0.305 = 0.695$$

$$r = \frac{2\rho}{1 + \rho}$$

$$r = \frac{2(0.695)}{1 + 0.695} = 0.82$$

Karena ada 23 pernyataan di dalam skala pengukur, maka ada 23 korelasi *product moment* yang dilakukan. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Pernyataan		r hitung	Kriteria	Hasil
<i>Tangibles</i>	T1	0.820	≥ 0.7	Reliabel
	T2	0.978	≥ 0.7	Reliabel
	T3	0.948	≥ 0.7	Reliabel
	T4	0.958	≥ 0.7	Reliabel
	T5	0.919	≥ 0.7	Reliabel
	T6	0.943	≥ 0.7	Reliabel
	T7	0.967	≥ 0.7	Reliabel
	T8	0.919	≥ 0.7	Reliabel
	T9	0.963	≥ 0.7	Reliabel
<i>Empathy</i>	E10	0.967	≥ 0.7	Reliabel
	E11	0.978	≥ 0.7	Reliabel
	E12	0.880	≥ 0.7	Reliabel
<i>Reliability</i>	RL13	0.981	≥ 0.7	Reliabel
	RL14	0.958	≥ 0.7	Reliabel
	RL15	0.963	≥ 0.7	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	RS16	0.991	≥ 0.7	Reliabel
	RS17	0.989	≥ 0.7	Reliabel
	RS18	0.925	≥ 0.7	Reliabel
<i>Assurances</i>	A19	0.989	≥ 0.7	Reliabel
	A20	0.984	≥ 0.7	Reliabel
	A21	0.989	≥ 0.7	Reliabel
	A22	0.943	≥ 0.7	Reliabel
	A23	0.989	≥ 0.7	Reliabel

Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan

Contoh dibawah ini adalah perhitungan korelasi antara pernyataan nomor satu pada pengukuran I dan pernyataan nomor satu pada pengukuran II.

Pernyataan ke-1				
Responden	Pengukuran I (X_1)	Pengukuran II (X_2)	D	D ²
R1	5	4	1	1
R2	4	4	0	0
R3	4	4	0	0
R4	5	4	1	1
R5	4	4	0	0
R6	4	4	0	0
R7	4	4	0	0
R8	5	4	1	1
R9	5	4	1	1
R10	4	4	0	0
R11	5	5	0	0
R12	4	4	0	0
R13	5	5	0	0
R14	4	4	0	0
R15	5	5	0	0
R16	5	5	0	0
R17	5	5	0	0
R18	5	5	0	0
R19	4	4	0	0
R20	4	4	0	0
R21	4	4	0	0
R22	4	4	0	0
R23	4	4	0	0
R24	4	4	0	0
R25	4	4	0	0
R26	4	4	0	0
R27	4	4	0	0
R28	5	4	1	1
R29	4	4	0	0
R30	5	4	1	1
N = 30	$\sum X = 132$	$\sum Y = 126$		$\sum D^2 = 5$

$$\rho = 1 - \frac{6D^2}{N N^2 - 1}$$

$$\rho = 1 - \frac{6 \times 5}{30 \cdot 30^2 - 1}$$

$$= 1 - \frac{30}{30(900 - 1)}$$

$$= 1 - 0.006 = 0.994$$

$$r = \frac{2\rho}{1 + \rho}$$

$$r = \frac{2(0.994)}{1 + 0.994} = 0.997$$

Karena ada 23 pernyataan di dalam skala pengukur, maka ada 23 korelasi *product moment* yang dilakukan. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Pernyataan		r hitung	Kriteria	Hasil
<i>Tangibles</i>	T1	0.997	≥ 0.7	Reliabel
	T2	0.991	≥ 0.7	Reliabel
	T3	0.978	≥ 0.7	Reliabel
	T4	0.991	≥ 0.7	Reliabel
	T5	0.984	≥ 0.7	Reliabel
	T6	0.989	≥ 0.7	Reliabel
	T7	0.993	≥ 0.7	Reliabel
	T8	0.978	≥ 0.7	Reliabel
	T9	0.993	≥ 0.7	Reliabel
<i>Empathy</i>	E10	0.998	≥ 0.7	Reliabel
	E11	0.999	≥ 0.7	Reliabel
	E12	0.986	≥ 0.7	Reliabel
<i>Reliability</i>	RL13	0.995	≥ 0.7	Reliabel
	RL14	0.998	≥ 0.7	Reliabel
	RL15	0.986	≥ 0.7	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	RS16	0.989	≥ 0.7	Reliabel
	RS17	0.986	≥ 0.7	Reliabel
	RS18	0.978	≥ 0.7	Reliabel
<i>Assurances</i>	A19	0.997	≥ 0.7	Reliabel
	A20	0.998	≥ 0.7	Reliabel
	A21	0.989	≥ 0.7	Reliabel
	A22	0.989	≥ 0.7	Reliabel
	A23	0.989	≥ 0.7	Reliabel

Lampiran 5. Konversi DPMO ke Nilai Sigma Berdasarkan *Motorola's 6-Sigma Process*

Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO
0.00	933,193	0.51	838,913	1.02	684,386	1.53	488,033	2.04	294,598	2.55	146,859
0.01	931,883	0.52	836,457	1.03	680,822	1.54	484,047	2.05	291,160	2.56	144,572
0.02	930,563	0.53	833,977	1.04	677,242	1.55	480,061	2.06	287,740	2.57	142,310
0.03	929,219	0.54	831,472	1.05	673,645	1.56	476,078	2.07	284,339	2.58	140,071
0.04	927,855	0.55	828,944	1.06	670,031	1.57	472,097	2.08	280,957	2.59	137,857
0.05	926,471	0.56	826,391	1.07	666,402	1.58	468,119	2.09	277,595	2.60	135,666
0.06	925,066	0.57	823,814	1.08	662,757	1.59	464,144	2.10	274,253	2.61	133,500
0.07	923,641	0.58	821,214	1.09	659,097	1.60	460,172	2.11	270,931	2.62	131,357
0.08	922,196	0.59	818,589	1.10	655,422	1.61	456,205	2.12	267,629	2.63	129,238
0.09	920,730	0.6	815,940	1.11	651,732	1.62	452,242	2.13	264,347	2.64	127,143
0.10	919,243	0.61	813,267	1.12	648,027	1.63	448,283	2.14	261,086	2.65	125,072
0.11	917,736	0.62	810,570	1.13	644,309	1.64	444,330	2.15	257,846	2.66	123,024
0.12	916,207	0.63	807,850	1.14	640,576	1.65	440,382	2.16	254,627	2.67	121,001
0.13	914,656	0.64	805,106	1.15	636,831	1.66	436,441	2.17	251,429	2.68	119,000
0.14	913,085	0.65	802,338	1.16	633,072	1.67	432,505	2.18	248,252	2.69	117,023
0.15	911,492	0.66	799,546	1.17	629,300	1.68	428,576	2.19	245,097	2.700	115,070
0.16	909,877	0.67	796,731	1.18	625,516	1.69	424,655	2.20	241,964	2.71	113,140
0.17	908,241	0.68	793,892	1.19	621,719	1.70	420,740	2.21	238,852	2.72	111,233
0.18	906,582	0.69	791,030	1.20	617,911	1.71	416,834	2.22	235,762	2.73	109,349
0.19	904,902	0.70	788,145	1.21	614,092	1.72	412,936	2.23	232,695	2.74	107,488
0.20	903,199	0.71	785,236	1.22	610,261	1.73	409,046	2.24	229,650	2.75	105,650
0.21	901,475	0.72	782,305	1.23	606,420	1.74	405,165	2.25	226,627	2.76	103,835
0.22	899,727	0.73	779,350	1.24	602,568	1.75	401,294	2.26	223,627	2.77	102,042
0.23	897,958	0.74	776,373	1.25	598,706	1.76	397,432	2.27	220,650	2.78	100,273
0.24	896,165	0.75	773,373	1.26	594,835	1.77	393,580	2.28	217,695	2.79	98,525
0.25	894,350	0.76	770,350	1.27	590,954	1.78	389,739	2.29	214,764	2.8	96,801
0.26	892,512	0.77	767,305	1.28	587,064	1.79	385,908	2.30	211,855	2.81	95,098
0.27	890,651	0.78	764,238	1.29	583,166	1.80	382,089	2.31	208,970	2.82	93,418
0.28	888,767	0.79	761,148	1.30	579,260	1.81	378,281	2.32	206,108	2.83	91,759
0.29	886,860	0.80	758,036	1.31	575,345	1.82	374,484	2.33	203,269	2.84	90,123
0.30	884,930	0.81	754,903	1.32	571,424	1.83	370,700	2.34	200,454	2.85	88,508
0.31	882,977	0.82	751,748	1.33	567,495	1.84	366,928	2.35	197,662	2.86	86,915
0.32	881,000	0.83	748,571	1.34	563,559	1.85	363,169	2.36	194,894	2.87	85,344
0.33	878,999	0.84	745,373	1.35	559,618	1.86	359,924	2.37	192,150	2.88	83,793
0.34	876,976	0.85	742,154	1.36	555,670	1.87	355,691	2.38	189,430	2.89	82,264
0.35	874,928	0.86	738,914	1.37	551,717	1.88	351,973	2.39	186,733	2.90	80,757
0.36	872,857	0.87	735,653	1.38	547,758	1.89	348,268	2.40	184,060	2.91	79,270
0.37	870,762	0.88	732,371	1.39	543,795	1.90	344,578	2.41	181,411	2.92	77,804
0.38	868,643	0.89	729,069	1.40	539,828	1.91	340,903	2.42	178,786	2.93	76,359
0.39	866,500	0.90	725,747	1.41	535,856	1.92	337,243	2.43	176,186	2.94	74,934
0.40	864,334	0.91	722,405	1.42	531,881	1.93	333,598	2.44	173,609	2.95	73,529
0.41	862,143	0.92	719,043	1.43	527,903	1.94	329,969	2.45	171,056	2.96	72,145
0.42	859,929	0.93	715,661	1.44	523,922	1.95	326,355	2.46	168,528	2.97	70,781
0.43	857,690	0.94	712,260	1.45	519,939	1.96	322,758	2.47	166,023	2.98	69,437
0.44	855,428	0.95	708,840	1.46	515,953	1.97	319,178	2.48	163,543	2.99	68,112
0.45	853,141	0.96	705,402	1.47	511,967	1.98	315,614	2.49	161,087	3.00	66,807
0.46	850,830	0.97	701,944	1.48	507,978	1.99	312,067	2.50	158,655	3.01	65,522
0.47	848,495	0.98	698,468	1.49	503,989	2.00	308,538	2.51	156,248	3.02	64,256
0.48	846,136	0.99	694,974	1.50	500,000	2.01	305,026	2.52	153,864	3.03	63,008
0.49	843,752	1.00	691,462	1.51	496,011	2.02	301,532	2.53	151,505	3.04	61,780
0.50	841,345	1.01	687,933	1.52	492,022	2.03	298,056	2.54	149,170	3.05	60,571

Lanjutan konversi DPMO

Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO	Nilai Sigma	DPMO
3.06	59,380	3.57	19,226	4.08	4,940	4.59	1,001	5.10	159	5.61	20
3.07	58,208	3.58	18,763	4.09	4,799	4.60	968	5.11	153	5.62	19
3.08	57,053	3.59	18,309	4.10	4,661	4.61	936	5.12	147	5.63	18
3.09	55,917	3.60	17,864	4.11	4,527	4.62	904	5.13	142	5.64	17
3.10	54,799	3.61	17,429	4.12	4,397	4.63	874	5.14	136	5.65	17
3.11	53,699	3.62	17,003	4.13	4,269	4.64	845	5.15	131	5.66	16
3.12	52,616	3.63	16,586	4.14	4,145	4.65	816	5.16	126	5.67	15
3.13	51,551	3.64	16,177	4.15	4,025	4.66	789	5.17	121	5.68	15
3.14	50,503	3.65	15,778	4.16	3,907	4.67	762	5.18	117	5.69	14
3.15	49,471	3.66	15,386	4.17	3,793	4.68	736	5.19	112	5.70	13
3.16	48,457	3.67	15,003	4.18	3,681	4.69	711	5.20	108	5.71	13
3.17	47,460	3.68	14,629	4.19	3,573	4.70	687	5.21	104	5.72	12
3.18	46,479	3.69	14,262	4.20	3,467	4.71	664	5.22	100	5.73	12
3.19	45,514	3.70	13,903	4.21	3,364	4.72	641	5.23	96	5.74	11
3.20	44,565	3.71	13,553	4.22	3,264	4.73	619	5.24	92	5.75	11
3.21	43,633	3.72	13,209	4.23	3,167	4.74	598	5.25	88	5.76	10
3.22	42,716	3.73	12,874	4.24	3,072	4.75	577	5.26	85	5.77	10
3.23	41,815	3.74	12,545	4.25	2,980	4.76	557	5.27	82	5.78	9
3.24	40,929	3.75	12,224	4.26	2,890	4.77	538	5.28	78	5.79	9
3.25	40,059	3.76	11,911	4.27	2,803	4.78	519	5.29	75	5.80	9
3.26	39,204	3.77	11,604	4.28	2,718	4.79	501	5.30	72	5.81	8
3.27	38,364	3.78	11,304	4.29	2,635	4.80	483	5.31	70	5.82	8
3.28	37,538	3.79	11,011	4.30	2,555	4.81	467	5.32	67	5.83	7
3.29	36,727	3.80	10,724	4.31	2,477	4.82	450	5.33	64	5.84	7
3.30	35,930	3.81	10,444	4.32	2,401	4.83	434	5.34	62	5.85	7
3.31	35,148	3.82	10,170	4.33	2,327	4.84	419	5.35	59	5.86	7
3.32	34,379	3.83	9,903	4.34	2,256	4.85	404	5.36	57	5.87	6
3.33	33,625	3.84	9,642	4.35	2,186	4.86	390	5.37	54	5.88	6
3.34	32,884	3.85	9,387	4.36	2,118	4.87	376	5.38	52	5.89	6
3.35	32,157	3.86	9,137	4.37	2,052	4.88	362	5.39	50	5.90	5
3.36	31,443	3.87	8,894	4.38	1,988	4.89	350	5.40	48	5.91	5
3.37	30,742	3.88	8,656	4.39	1,926	4.90	337	5.41	46	5.92	5
3.38	30,054	3.89	8,424	4.40	1,866	4.91	325	5.42	44	5.93	5
3.39	29,379	3.90	8,198	4.41	1,807	4.92	313	5.43	42	5.94	5
3.40	28,716	3.91	7,976	4.42	1,750	4.93	302	5.44	41	5.95	4
3.41	28,067	3.92	7,760	4.43	1,695	4.94	291	5.45	39	5.96	4
3.42	27,429	3.93	7,549	4.44	1,641	4.95	280	5.46	37	5.97	4
3.43	26,803	3.94	7,344	4.45	1,589	4.96	270	5.47	36	5.98	4
3.44	26,190	3.95	7,143	4.46	1,538	4.97	260	5.48	34	5.99	4
3.45	25,588	3.96	6,947	4.47	1,489	4.98	251	5.49	33	6.00	3
3.46	24,998	3.97	6,756	4.48	1,441	4.99	242	5.50	32	Catatan: Tabel konversi ini Mencakup pergeseran 1,5 - sigma untuk semua nilai Z	
3.47	24,419	3.98	6,569	4.49	1,395	5.00	233	5.51	30		
3.48	23,852	3.99	6,387	4.50	1,350	5.01	224	5.52	29		
3.49	23,295	4.00	6,210	4.51	1,306	5.02	216	5.53	28		
3.50	22,750	4.01	6,037	4.52	1,264	5.03	208	5.54	27		
3.51	22,216	4.02	5,868	4.53	1,223	5.04	200	5.55	26		
3.52	21,692	4.03	5,703	4.54	1,183	5.05	193	5.56	25		
3.53	21,178	4.04	5,543	4.55	1,144	5.06	185	5.57	24		
3.54	20,675	4.05	5,386	4.56	1,107	5.07	179	5.58	23		
3.55	20,182	4.06	5,234	4.57	1,070	5.08	172	5.59	22		
3.56	19,699	4.07	5,085	4.58	1,035	5.09	165	5.60	21		

Lampiran 6. Kuesioner kapabilitas proses

KUESIONER KAPABILITAS PROSES RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang

Bapak/Ibu yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Program Sarjana Universitas Brawijaya, Fakultas Teknik program studi Teknik Industri yang sedang menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

Dalam rangka mengumpulkan data, saya memohon kesediaan dan bantuan Bpk/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Hasil dari kuesioner sepenuhnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian tentang kualitas pelayanan di RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat. Jawaban kuesioner ini akan terjamin kerahasiaannya, oleh karena itu Bpk/Ibu tidak perlu untuk menuliskan nama.

Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat tergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar Bpk/Ibu tidak melewatkan tiap butir pernyataan yang diajukan. Kejujuran serta kesungguhan Bpk/ibu dalam mengisi kuesioner ini sangat berarti dan sangat saya hargai.

Atas kesediaan serta kerjasama Bpk/ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Merin Rustika

Keterangan cara pengisian:

Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan “**PERSEPSI**” yang diterima dalam pelayanan Rumah Sakit:

3. Sangat Tidak Baik 2. Tidak Baik 3. Cukup Baik 4. Baik 5. Sangat Baik

No.		PERNYATAAN	PERSEPSI				
			1	2	3	4	5
1	E10	Komunikasi pegawai administrasi dengan keluarga pasien					
2	T3	Kebersihan dan kerapian ruang administrasi					
3	A22	Kemampuan pegawai administrasi dalam menjawab pertanyaan keluarga pasien					

Lampiran 7. Rekapitulasi kuesioner kapabilitas proses

Komunikasi Pegawai Administrasi					
Sub Grup	R1	R2	R3	R4	R5
1	3	4	3	3	3
2	3	3	4	3	2
3	3	3	3	4	3
4	3	2	2	3	2
5	3	3	3	3	3
6	4	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3
8	3	4	4	3	3
9	4	3	3	3	4
10	2	2	2	3	3
11	3	2	3	2	2
12	2	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3
15	3	3	4	3	3
16	4	3	3	3	3
17	3	2	3	3	3
18	3	2	2	3	3
19	3	2	2	3	2
20	3	3	4	4	3

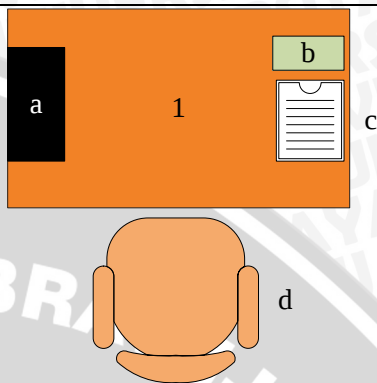
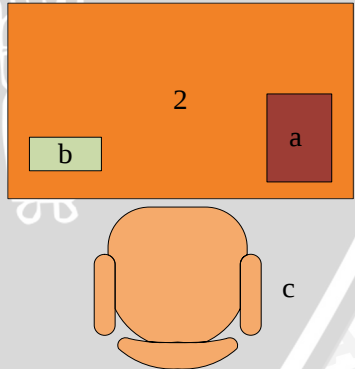
Kebersihan dan Kerapian Ruang Administrasi					
Sub Grup	R1	R2	R3	R4	R5
1	3	4	3	3	4
2	3	2	3	2	2
3	3	2	2	3	2
4	3	2	3	3	3
5	3	3	3	3	2
6	3	3	2	2	3
7	2	3	3	2	3
8	3	4	3	3	4
9	3	2	2	3	2
10	3	2	3	2	3
11	3	3	2	3	2
12	3	2	2	3	2
13	2	3	3	2	2
14	3	3	3	4	3
15	4	3	3	3	3
16	2	3	2	3	3
17	3	3	3	2	3
18	3	2	3	2	3
19	3	3	3	2	3
20	2	3	2	2	3

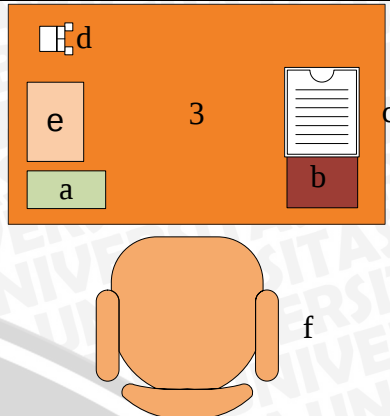
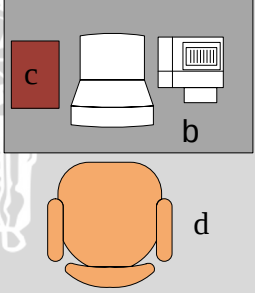
Kemampuan Pegawai Administrasi dalam menjawab

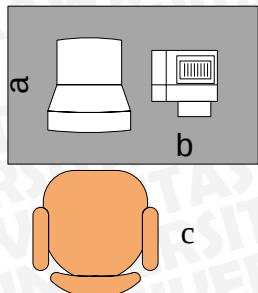
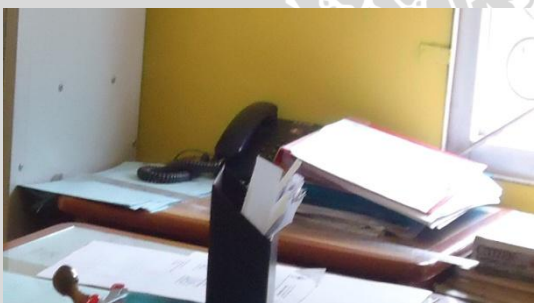
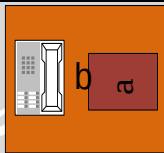
Sub Grup	R1	R2	R3	R4	R5
1	3	2	2	3	4
2	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	2	3
5	2	3	2	2	3
6	3	3	4	3	3
7	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	2
9	2	2	3	3	3
10	3	3	4	3	4
11	3	3	4	3	3
12	3	3	4	3	4
13	4	3	4	3	3
14	3	4	4	3	4
15	3	3	4	3	3
16	4	3	3	3	3
17	4	3	3	4	3
18	3	3	4	3	4
19	2	3	2	2	3
20	3	3	3	4	3

Lampiran 8. Sikap kerja 5S

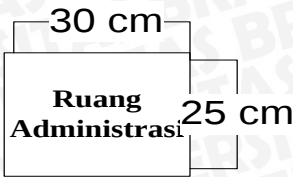
Pada sikap kerja 5S pegawai diharapkan selalu mengkondisikan berkas dan peralatan yang ada di meja kerjanya selalu rapi. Berikut rekomendasi penataan untuk menerapkan sikap kerja 5S.

No.	Keadaan sekarang	Rekomendasi
1.	Meja Penerima pasien	 Keterangan: a. <i>Microphone</i> dan kartu berobat b. ATK c. <i>Form</i> penerima pasien d. Kursi pegawai Pada saat jam kerja diharapkan pegawai selalu mengkondisikannya seperti rekomendasi diatas. Dan ketika jam kerja selesai berkas dan ATK dapat disimpan di <i>locker</i> arsip yang telah disediakan.
2.	Meja asuhan keperawatan	 Keterangan: a. Buku ketaatan kontrol dan buku waktu tunggu PKJ b. ATK c. Kursi pegawai Pada saat jam kerja diharapkan pegawai selalu mengkondisikannya seperti rekomendasi diatas. Dan ketika jam kerja selesai berkas dan ATK dapat disimpan di <i>locker</i> arsip yang telah disediakan.

3.	Meja dokumen Rekam Medis (RK) 	 Keterangan: a. ATK b. Berkas PKJ c. Berkas berupa lembaran-lembaran d. Tempat pensil e. Dokumen Rekam Medis f. Kursi pegawai Pada saat jam kerja diharapkan pegawai selalu mengkondisikannya seperti rekomendasi diatas. Hal ini ditujukan agar saat bekerja pegawai tidak mengalami pencarian terhadap peralatan yang akan digunakan. Dan ketika jam kerja selesai berkas dan ATK dapat disimpan di <i>locker</i> arsip yang telah disediakan.
4.	Meja palaporan kunjungan 	 Keterangan: a. Komputer b. Printer c. Dokumen Rekam Medis d. Kursi pegawai Pada saat jam kerja diharapkan pegawai selalu mengkondisikannya seperti rekomendasi diatas. Sehingga dalam penginputan data kunjungan bisa berjalan lancar.

5.	Meja komputer 	 Keterangan: a. Komputer b. Printer c. Kursi pegawai Pada saat jam kerja diharapkan pegawai selalu mengkondisikannya seperti rekomendasi diatas. Sehingga ruang administrasi terlihat rapi dan bersih. Printer yang ada disamping meja pelapor kunjungan sebaiknya diletakkan di meja komputer ini.
6.	Meja tempat buku dan berkas PKJ 	 Keterangan: a. Tumpukan buku dan berkas b. Telephone Pada saat jam kerja diharapkan pegawai selalu mengkondisikannya seperti rekomendasi diatas. Sehingga ruang administrasi terlihat rapi dan bersih. Buku-buku dan berkas yang berantakan sebaiknya ditata dengan menumpuknya secara vertikal dimana buku diposisikan dengan judul yang terlihat.

Pada tahap Seiketsu (pemantapan) banyak dilakukan pelabelan yaitu meliputi:

No.	Petunjuk	Gambar												
1.	Ruang administrasi													
2.	Jadwal pergantian pegawai ketika jam istirahat	<table><tr><th colspan="2">DAFTAR HADIR PEGAWAI</th></tr><tr><td>Pak/Bu A (Ada/Tidak)</td><td>Pak/Bu D (Ada/Tidak)</td></tr><tr><td>Pak/Bu B (Ada/Tidak)</td><td>Pak/Bu E (Ada/Tidak)</td></tr><tr><td>Pak/Bu C (Ada/Tidak)</td><td>-</td></tr></table>	DAFTAR HADIR PEGAWAI		Pak/Bu A (Ada/Tidak)	Pak/Bu D (Ada/Tidak)	Pak/Bu B (Ada/Tidak)	Pak/Bu E (Ada/Tidak)	Pak/Bu C (Ada/Tidak)	-				
DAFTAR HADIR PEGAWAI														
Pak/Bu A (Ada/Tidak)	Pak/Bu D (Ada/Tidak)													
Pak/Bu B (Ada/Tidak)	Pak/Bu E (Ada/Tidak)													
Pak/Bu C (Ada/Tidak)	-													
3.	Daftar hadir dokter	<table><tr><th colspan="2">DAFTAR HADIR PSIKIATER</th></tr><tr><td>Psikiater A (Ada/Tidak)</td><td>Psikiater C (Ada/Tidak)</td></tr><tr><td>Psikiater B (Ada/Tidak)</td><td>Psikiater D (Ada/Tidak)</td></tr><tr><td>DM A (Ada/Tidak)</td><td>DM B(Ada/Tidak)</td></tr></table>	DAFTAR HADIR PSIKIATER		Psikiater A (Ada/Tidak)	Psikiater C (Ada/Tidak)	Psikiater B (Ada/Tidak)	Psikiater D (Ada/Tidak)	DM A (Ada/Tidak)	DM B(Ada/Tidak)				
DAFTAR HADIR PSIKIATER														
Psikiater A (Ada/Tidak)	Psikiater C (Ada/Tidak)													
Psikiater B (Ada/Tidak)	Psikiater D (Ada/Tidak)													
DM A (Ada/Tidak)	DM B(Ada/Tidak)													
4.	Pelabelan berkas dan peralatan	- Label stempel : <table><tr><td>Stempel A</td><td>Stempel B</td></tr></table> dst..... Pemberian nama stempel sesuai dengan fungsi stempel tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam pen-stempelan berkas karena banyaknya jumlah stempel yang ada. - Label buku waktu tunggu PKJ <table><tr><td>Buku Waktu Tunggu</td></tr><tr><td>PKJ</td></tr></table> - Label buku ketaatan kontrol <table><tr><td>Buku Ketaatan Kontrol</td></tr><tr><td>PKJ</td></tr></table> - Label pada <i>locker</i> arsip/almari ATK <table><tr><td>Arsip penerima pasien</td><td>Arsip dokumen RK</td></tr><tr><td>Arsip asuhan keperawatan</td><td>Arsip pelaporan kunjungan</td></tr><tr><td>Umum</td><td>Umum</td></tr></table>	Stempel A	Stempel B	Buku Waktu Tunggu	PKJ	Buku Ketaatan Kontrol	PKJ	Arsip penerima pasien	Arsip dokumen RK	Arsip asuhan keperawatan	Arsip pelaporan kunjungan	Umum	Umum
Stempel A	Stempel B													
Buku Waktu Tunggu														
PKJ														
Buku Ketaatan Kontrol														
PKJ														
Arsip penerima pasien	Arsip dokumen RK													
Arsip asuhan keperawatan	Arsip pelaporan kunjungan													
Umum	Umum													