

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Riyan Dwi Lestari

NPM : 1111177058

Asal Perguruan Tinggi : Universitas Sangga Buana Bandung (YPKP)

Jurusan : S1 Manajemen

Telah melakukan penelitian selama 6 (enam) bulan terhitung sejak bulan Februari – Juli 2020 dengan judul Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien *Medical Check Up* Pada Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebaik –baiknya.

Cikarang, 20 Oktober 2020

Hormat kami



Dr. T. Bambang
Manager MCU

PRICE LIST WESTERINDO - TAHUN 2020

KODE TEST	TEST NAMA	Tarif 2020
A. HEMATOLOGI - KOAGULASI		
00000684	Hematologi Rutin	Rp 117.000
00000686	Hematologi Lengkap	Rp 136.000
00000058	Laju Endap Darah (LED)	Rp 49.000
00000008	Hitung Eosinofil	Rp 69.000
00000029	Retikuloosit, hitung	Rp 105.000
00001508	IT Ratio	Rp 136.000
00000356	Hb - Elektroforesis	Rp 655.000
00001506	Badan Inklusi HBH	Rp 194.000
00000093	Haptoglobin	Rp 1.028.000
00000015	Hemoglobin F (HbF)	Rp 194.000
B. FAJIL HEMOSTASIS		
00000157	Bleeding Time (BT)	Rp 51.000
00000049	Clotting Time (CT)	Rp 51.000
00000358	Rumble Leed	Rp 36.000
00000050	Prothrombin Time (PT)	Rp 293.000
00000095	APTT (Masa Tromboplastin)	Rp 297.000
00000051	Thrombin Time (TT)	Rp 448.000
00000360	Agregasi trombotit	Rp 400.000
00001426	Antibodi Trombotit	Rp 330.000
00000041	Anti Trombin III (AT III)	Rp 605.000
00000043	D-dimer	Rp 733.000
00000047	Fibrinogen	Rp 351.000
00000359	INR	Rp 275.000
00000044	Faktor VIII	Rp 550.000
00000045	Faktor IX	Rp 550.000
00000052	Protein C	Rp 932.000
00000053	Protein S	Rp 932.000
9000251	Lupus Antikoagulen	Rp 900.000
0001348	Viscositas Darah	Rp 146.000
0001349	Viscositas Plasma	Rp 146.000
	Plasminogen Activity	Rp 3.066.000
00000235	Plasminogen Activator Inhibitor (PAI)	Rp 2.514.000
9000420	IPF (Immature Platelet Fraction)	Rp 198.000
00000897	Retraksi Bekuan	Rp 129.000
C. AUTO ANTIBODY		
00000264	Sel LE	Rp 113.000
00001377	LE Reaksi	Rp 232.000

KODE TEST	TEST NAMA	Tarif 2020
	Kultur Celan Pleura	Rp 619.000
	Kultur Celan Tubuh Lain	Rp 619.000
00001363	Kultur Lain Lain	Rp 619.000
00001565	Sediaan KOH	Rp 88.000
00001514	Pewarnaan BTA	Rp 88.000
9000427	Pewarnaan BTA 2x	Rp 176.000
00000291	Pewarnaan Gram	Rp 88.000
9000412	Pewarnaan Neisser	Rp 144.000
9000311	Pewarnaan Diphteri	Rp 144.000
9000225	GeneXpert	Rp 134.000
00000301	Trichomonas	Rp 88.000
00000300	Malaria	Rp 120.000
00000885	Mikrofilaria	Rp 120.000
L. MIKROBIOLOGI KHUSUS		
9000337	Endotoksin	Rp 600.000
	Kultur Udara Ruangan	Rp 450.000
	Kultur Swab Lingkungan	Rp 450.000
	Kultur Makanan	Rp 600.000
M. URINALISA		
00000506	Urine Lengkap	Rp 77.000
00000822	Beta-HCG Urine	Rp 116.000
N. URINE KHUSUS		
00000098	Kalsium - Urine	Rp 186.000
00000329	Natrium (Na) - Urine	Rp 125.000
00000326	Kalium (K) - Urine	Rp 125.000
00000327	Klorida (Cl) - Urine	Rp 125.000
00000877	Magnesium (Mg) - Urine	Rp 125.000
00000821	Fosfor - Urine	Rp 135.000
00000286	Protein Bence Jones	Rp 132.000
00000996	Protein Esbach	Rp 198.000
00000285	Protein Urin Kuantitatif	Rp 204.000
00001427	Mikroalbumin	Rp 193.000
9000315	Rasio Albumin-Kreatinin Urin	Rp 234.000
00000338	Ureum - Urine	Rp 75.000
00000254	Kreatinin - Urine	Rp 75.000
00000315	Asam Urat - Urine	Rp 75.000
90001058	Amylase urin	Rp 358.000
00001026	Kreatinin Urin 24 Jam	Rp 75.000
00001073	Protein Urin 24 Jam	Rp 204.000
00000330	Osmolalitas, Urin	Rp 198.000
00001432	VMA	Rp 130.000

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien *Medical Check UP* (MCU) Pada Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang

Responden yang terhormat,

Saya Mahasiswa Universitas Sangga Buana Bandung jurusan Manajemen sedang melakukan penelitian dalam penyusunan Skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien *Medical Check UP* (MCU) Pada Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang.**” Informasi dan data yang Anda isi digunakan oleh peneliti sebagai data penyusunan skripsi. Oleh karena itu, diharapkan saudara bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan dari kuesioner penelitian ini. Terima Kasih.

1. Identitas Responden

Nama : Sri Khadyah
Usia : 25 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Kurban Swasta

II. Petunjuk Pengisian Kuisioner :

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Anda dengan memberi tanda checklist (✓) pada kolom yang tersedia.

Ada dua alternatif jawaban yang dapat Anda pilih, yaitu :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- KS = Kurang Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

Pernyataan Harga		SS	S	KS	TS	STS
1.	Harga Pemeriksaan <i>Medical Check Up</i> yang diberikan Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang lebih terjangkau dibandingkan Laboratorium Klinik lainnya				✓	
2.	Harga yang ditawarkan Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang bervariasi sesuai jenis pemeriksaan <i>medical check up</i>		✓			
3.	Laboratorium Klinik Westerindo memberikan potongan harga/diskon saat <i>medical check up</i>					✓
4.	Harga yang diberikan Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang dapat bersaing dengan Laboratorium Klinik lainnya		✓			
5.	Harga yang diberikan Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang sesuai dengan kualitas layanan yang diterima kepada pasien			✓		

Pernyataan Kualitas Layanan		SS	S	KS	TS	STS
6.	Tersedianya Fasilitas dan peralatan medis yang memadai saat <i>medical check up</i> di Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang.		✓			
7.	Proses dan akses layanan dalam melakukan <i>medical check up</i> di Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang sudah cukup mudah				✓	
8.	Tempat saat melakukan <i>medical check up</i> di Laboratorium Klinik Westerindo sudah cukup bersih dan rapi sehingga membuat pasien merasa nyaman		✓			
9.	Petugas medis Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang senantiasa berpenampilan rapi		✓			
10.	Petugas medis Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang memiliki kemampuan komunikasi yang baik		✓			
11.	Semua petugas yang ada di Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang bersikap sopan dan ramah		✓			
12.	Petugas medis sangat memahami kebutuhan yang dibutuhkan Anda saat <i>medical check up</i> di Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang		✓			
13.	Pasien sepenuhnya percaya dengan layanan yang diberikan pada Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang		✓			
14.	Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang memberikan layanan kesehatan terhadap pasien sesuai yang dijanjikan		✓			
15.	Petugas medis selalu menanggapi keluhan pasien dengan cepat		✓			
16.	Petugas medis selalu memberikan penjelasan informasi tentang keluhan pasien		✓			
17.	Petugas medis memiliki pengetahuan yang cukup baik saat menjawab pertanyaan pasien		✓			

18.	Petugas medis memiliki inisiatif untuk memberikan kesempatan bertanya kepada pasien			✓		
19.	Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pasien		✓			
20.	Pasien merasa aman saat melakukan <i>medical check up</i> di Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang		✓			
21.	Petugas medis Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang secara konsisten selalu bersikap sopan kepada pasien		✓			

	Pernyataan Tingkat Kepuasan Pasien	SS	S	KS	TS	STS
22.	Anda merasa puas dengan kinerja petugas layanan <i>medical check up</i> pada Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang		✓			
23.	Anda merasa puas dengan kesesuaian antara harga dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Laboratorium Klinik Westerindo Cikarang.			✓		
24.	Anda puas dengan hasil layanan <i>medical check up</i> yang diberikan sesuai dengan harapan		✓			
25.	Anda merasa puas dengan harga <i>medical check up</i> yang diberikan sesuai dengan harapan.				✓	