

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D, Dwi (2019) 'The Effect of Facilities, Location and Emotional Factor on Patient Satisfaction at Grha Husada Hospital, Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Gresik University, 2019'.
- A. Hidayati, S. Fatimah (2017) 'Feel Experience Dan Think Experience Marketing Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening' *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 1(2), pp 167
- Alwy, S. N. A. (2018) *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Pemerintah (Rsud Haji Makassar)*.
- Bagyo Mujiharjo (2006) 'Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyasitas pelanggan. (Studi Pada Bank BRI Demak)', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, pp. 193–210. doi: 10.14710/jspi.v5i2.193-210.
- Candra Setyawati, T. N. R. (2015) 'the influence of brand knowledge in choosing hospital', *Metrologia*, 3(5), pp. 31–39. Available at: <http://publicacoes.cardiol.br/portal/ijcs/portugues/2018/v3103/pdf/3103009.pdf>[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S012175772018000200067&lng=en&tlng=en&SID=5BQlj3a2MLaWUV4OizE](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012175772018000200067&lng=en&tlng=en&SID=5BQlj3a2MLaWUV4OizE)<http://scielo.iec.pa.gov.br/scielo.php?script=sci>
- .
- Cronin, J. J., Brady, M. K. and Hult, G. T. M. (2000) 'Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments', *Journal of Retailing*, 76(2), pp. 193–218. doi: 10.1016/S0022-4359(00)00028-2.

- Cuong, D. T. and Khoi, B. H. (2019) 'The effect of brand image and perceived value on satisfaction and loyalty at convenience stores in Vietnam', *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(8 Special Issue), pp. 1446–1454.
- Durmaz, Y., Çavuşoğlu, S. and Özer, Ö. (2018) 'The Effect of Brand Image and Brand Benefit on Customer Loyalty: The Case of Turkey', 8(5), pp. 528–540.
- Gonzalez, M. E. *et al.* (2019) 'Meningkatkan kepuasan pelanggan fasilitas kesehatan : membaca pelanggan ' kebutuhan'.
- Huang, L. *et al.* (2019) 'Kajian Pengaruh Citra Merek terhadap Nilai Perolehan dan Niat Membeli Kembali di Industri Pariwisata', 28(107), pp. 283–287.
- Huei, C. T., Mee, L. Y. and Chiek, A. N. (2015) 'A Study of Brand Image , Perceived Service Quality , Patient Satisfaction and Behavioral Intention among the Medical Tourists', *Global Journal of Business and Social Science Review*, 2(1), pp. 14–26.
- Hydari, M. A., Muhammad Ali and M Khyzer Bin Dost (2020) 'Significance of Accreditation, Services Quality, Green Standards and Product Superiority on Customer Loyalty: A Case Of Healthcare Quality In Hospitals Of Pakistan', *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(1), pp. 219–236. doi: 10.26710/jafee.v6i1.1080. 1(2), pp 186-193.
- Ika Fadilah Bea, (2018) 'Influence of Service Experience and Perceived Value on Patient Satisfaction At Inpatient Installation At Rsud Kota Makassar', JKMM,
- Jiao Li (2013) 'Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the People's Republic of China', *IOSR Journal of*

*Business and Management*, 14(2), pp. 41–48. doi: 10.9790/487x-1424148.

Junaidi, Paramita ida (2019) 'Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Prespektif Islam (Studi Kasus pada JR Mart Minimarket Jakenan)', Undergraduate thesis, IAIN KUDUS.

Kaihatu, T. S. (2012) 'Kepuasan Konsumen yang Dipengaruhi oleh Kualitas Layanan dengan Brand Image Sebagai Variabel Perantara: Studi Kasus pada Konsumen Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya', *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(2), pp. 200–210.

Lailatul Maghfiroh (2017) 'Pengaruh brand image, customer perceived value, customer experience terhadap kepuasan pasien', *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes -----*, 8(1), pp. 1–7.

Liga Surydana (2017) 'Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia', *International Review of Management and Marketing*, 7(2), pp. 187–192. Available at: <http://www.econjournals.com>.

L.Wulur, T. Militina, G. Ahmad (2020) 'Effect of Service Quality and Brand Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan', *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), pp 72-83.

Mantala, R. and Firdaus, M. R. (2016) 'Pengaruh customer experience terhadap customer satisfaction pada pengguna smartphone android (Studi pada mahasiswa politeknik negeri banjarmasin)', *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4(2), pp. 153–164.

Marvin E. Gonzalez (2019) 'Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers' needs', *Benchmarking:*

*Jurnal international*, 26(3), pp. 854–870. doi: 10.1108/BIJ-01-2017-0007.

Meitha Rahardianty (2019) 'Pengaruh kepuasan pasien, perceived value, dan perceived image terhadap loyalitas pasien pada instalasi rehabilitasi Rsud, Medik Djatikoesoemo, R Sosodoro Wijaya, Universitas Surabaya, Putra', *Jurnal Manejerial Bisnis*, 2(2).

Meyer, C. and Schwager, A. (2007) 'Understanding Customer Experience Customer Experience'.

M. Shamsudin, N.Johari, S.Nayen (2020) ' The influence of service quality, brand image, trust, and price on customer satisfaction: Case of airline services' *Journal of Critical Reviews*, 7(19), pp 620-627

Mujiharjo (2006) 'Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. (Studi Pada Bank BRI Demak)', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, pp. 193–210. doi: 10.14710/jspi.v5i2.193-210.

Mustikowati, R. I. and Sarwoko, E. (2011) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Konsekuensinya Pada Loyalitas (Studi Pada Obyek Wisata Di Kabupaten Malang)', *Modernisasi*, 7(2), pp. 93–114.

M. Widya Agustin Setyawati (2018)' Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien' , *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), pp, 50-63.

Novela, S. and Ronaldy, J. (2018) 'the Influence of Service Quality, Perceived Value and Corporate Image Toward Inpatient Satisfaction on Private Hospital', *Social Economics and Ecology International Journal (SEEIJ)*, 2(1), pp. 9–17. doi: 10.31397/seeij.v2i1.14.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1994) 'Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research', *Journal of Marketing*, 58(1), p. 111. doi: 10.2307/1252255.
- Profil Kesehatan Indonesia (2019) *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Riyanto, Agus. (2011), *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan* Diengkapi Contoh Kuesioner dan Laporan Penelitian, Cet. I; Yogyakarta: Nuha Medika
- Sarfraz Ashraf , Rashid Ilyas , Majid Imtiaz, S. A. (2018) 'Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction', Vol. 8(12), pp. 452–457. doi: DOI: 10.6007 / IJAR BSS / v8-i2 / 3885.
- Sari, T. (2010). *Citra rumah sakit Harapan Jayakarta pada unit rawat jalan tahun 2010*. FKM Universitas Indonesia. Depok: Program Pascasarjana FKM UI.
- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential Marketing: How to Get Customer to Sense, feel, think, act and relate to your company any Brand*. New York: Free Press.
- Noviani, s. Lestari, B.R. (2019) pengaruh sense, feel, think, act, relate terhadap kepuasan pelanggan bingen cafe di kota Palembang. pp 1-8. Jurusan Manajemen STIE Multi Data Palembang.
- Setiyowati, Y. D., Pasinringi, S. A. and Irwandy (2013) 'Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rs Universitas Hasanuddin Tahun 2013', *FKM Unhas*, pp. 1–14. Available at: <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5663>.

Sugiyono, (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cet. 23; Bandung: Al-Fabet

Tangkas Sibarani, A. L. R. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien, Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi (Studi di VipWard Of Prof.Dr.R Soeharso Ortopedics Ho ...', (November).

Vimla and Taneja, U. (2020) 'Brand image to loyalty through perceived service quality and patient satisfaction: A conceptual framework', *Health Services Management Research*. doi: 10.1177/0951484820962303.

Yunida, M. E. (2016) 'The Influence Of Hospital Brand Image And The Service Quality To The Customer Loyalty Through Customer Satisfaction In Amal Sehat Wonogiri Hospital', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.

Zarei, E. *et al.* (2015) 'An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran', *Global journal of health science*, 7(1), pp. 1–9. doi: 10.5539/gjhs.v7n1p1.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1: KUESIONER

### ***INFORMED CONSENT*** **(PERSETUJUAN SETELAH PENJELASAN)**

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Program Studi Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar yang akan mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh *Brand Image*, *Customer Perceived Value*, dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instilasi Rawat Inap Rumah Sakit Stella Maris dan Rumah Sakit Islam Faisal Kota Makassar Tahun 2021**”.

Tidak ada risiko fisik yang akan terjadi dalam penelitian ini. Risiko yang mungkin didapat adalah waktu yang tersita dari pasien sekalian untuk menjawab pertanyaan ini sekitar 10-20 menit. Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan pendidikan dan informasi yang di berikan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit tempat penelitian.

Pada penelitian ini kerahasiaan data anda sepenuhnya akan dijamin. Identitas anda akan disamarkan. Data penelitian ini akan dikumpulkan dan disimpan tanpa menyebutkan nama anda dalam arsip tertulis atau elektronik (komputer), yang tidak bisa dilihat oleh orang lain selain peneliti.. Bila data akan dipublikasikan, kerahasiaan tetap akan dijaga. Jika anda tidak ingin berpartisipasi, kami tidak akan memasukkan anda sebagai objek penelitian dan anda dapat menolak untuk mengisi kuesioner yang dibagikan.

Jika anda setuju untuk berpartisipasi, diharapkan untuk mengisi dan menandatangani formulir persetujuan mengikuti penelitian. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden saya ucapkan terima kasih.

Makassar, September 2021

Zakiyah Ramdlani Hamzah



## KUESIONER PENELITIAN

### “ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE*, *CUSTOMER PERCEIVED VALUE*, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT INAP RS RS SWASTA DI KOTA MAKASSAR”

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor :
2. Nama :
3. Alamat :
4. Umur :  < 25 Tahun       45-54 Tahun  
 25-34 Tahun       > 54 Tahun  
 35-44 Tahun
5. Jenis Kelamin :  Laki-Laki       Perempuan
6. Agama :  Islam       Budha  
 Kristen       Katolik  
 Hindu
7. Pekerjaan :  PNS (Pegawai Negeri Sipil)  Lain-lain  
 Wiraswasta  
 Tidak Bekerja
8. Pendapatan :  Tidak Ada       <Rp  
1.000.000,       Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000       >Rp  
5.000.000       >Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000
8. Pendidikan :  Tamat SMP       Tamat S1  
 Tamat SMA       Tamat S2  
 Tamat Diploma       Tamat S3
9. Kelas Perawatan :
10. Jarak Rumah anda ke Rumah Sakit :  < 5 KM       > 5 KM
11. Berapa kali anda melakukan pemeriksaan kesehatan di RS ini :  
Sebutkan....

- B. PETUNJUK PENGISIAN** : Berikan tanda *checklist* (√) pada pada pilihan jawaban yang paling benar sesuai dengan pengetahuan yang anda miliki. **DAFTAR PERNYATAAN**

- C. Berikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling benar sesuai dengan pengetahuan yang anda miliki pada kolom SS, S, TS, STS

**Keterangan :**

**SS = Sangat Setuju**

**S = Setuju**

**TS = Tidak Setuju**

**STS = Sangat Tidak Setuju**

**a. Brand Image**

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>Favorability of brand association</b>					
1	Rumah Sakit ini memberikan pelayanan yang lengkap				
2	Rumah Sakit ini memiliki dokter yang ahli dalam pengobatan penyakit				
3	Rumah sakit ini berada di lingkungan yang strategis				
4	Rumah Sakit ini memiliki petugas kesehatan yang ramah				
5	Lingkungan di rumah sakit ini sangat bersih				
<b>Strength of brand association</b>					
1	Rumah Sakit ini menyediakan berbagai variasi layanan kesehatan				
2	Tarif layanan kesehatan rumah sakit ini terjangkau				
3	rumah sakit ini memiliki letak yang strategis dan mudah dijangkau				
4	Pasien percaya dengan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit ini				
5	Pasien merasa bangga pada saat menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit ini				
<b>Uniqueness of brand association</b>					
1	Nama rumah sakit ini mudah di ingat				
2	Logo rumah sakit ini memiliki daya tarik tersendiri				

3	rumah sakit ini memiliki dokter yang kompeten				
4	rumah sakit ini memiliki perawat yang kompeten				
5	Petugas kesehatan di rumah sakit ini cepat dan tanggap dalam melayani pasien				
6	Peralatan yang di miliki rumah sakit ini sudah lengkap untuk melayani pasien				

**b. Customer Perceived Value**

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>Installation</b>					
1	Gedung Rumah Sakit didesain mendukung kenyamanan dan privasi				
2	Rumah sakit terlihat rapi dan terorganisir dengan baik				
3	Ruangan terlihat luas, modern dan bersih				
4	Lokasi Rumah Sakit sangat mudah untuk ditemukan dan dapat diakses				
<b>Profesionalism</b>					
1	Petugas rumah sakit memahami pekerjaan mereka dengan baik				
2	Petugas rumah sakit profesional dalam menjalankan Tugasnya				
3	Informasi yang diberikan oleh petugas sangat berharga bagi saya				
4	Petugas menguasai seluruh layanan yang ada di rumah sakit				
<b>Quality</b>					
1	Pelayanan rumah sakit terorganisir dengan baik				
2	Kualitas layanan senantiasa ditingkatkan oleh pihak rumah sakit				
3	Kualitas layanan yang diberikan tidak kalah dengan rumah sakit lain				
4	Petugas rumah sakit selalu baik dan ramah dalam melayani pasien				
5	Tim medis melakukan diagnosis dan perawatan yang akurat				

Emotional Value					
1	Saya merasa rileks / tidak tertekan oleh pihak rumah sakit selama dalam proses perawatan				
2	Petugas pelayanan memberikan saya perasaan positif				
3	Petugas dapat bekerja sama dengan baik dalam berbagai hal dengan pasien				
4	Saya merasa nyaman dengan suasana rumah sakit ini				
Sosial Value					
1	Banyak orang yang saya kenal datang berobat di rumah sakit ini				
2	Berobat di rumah sakit ini dipertimbangkan secara sosial dengan sangat baik				
3	Orang-orang yang saya kenal berpikir benar saya berobat di rumah sakit ini				

c. **Customer Experience**

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Sense					
1	Rumah sakit memiliki letak rumah sakit yang strategis				
2	Rumah sakit memiliki desain bangunan yang bagus				
3	Seragam yang digunakan pegawai rumah sakit rapi				
4	Rumah sakit memiliki tata letak yang jelas dan sesuai petunjuk				
5	Lingkungan Rumah sakit bersih				
6	Ruang perawatan memiliki pencahayaan yang cukup				
7	Warna dinding ruang perawatan membuat keteduhan di hati saya				
8	Suhu diruang perawatan tidak membuat saya gerah				
9	Ruang perawatan beraroma wangi				
Feel					
1	Saya merasa senang ketika berkomunikasi dengan				

	dokter maupun perawat di rumah sakit				
2	Saya merasa tenang ketika berada di rumah sakit				
3	Saya merasa mendapatkan pelayanan yang ramah dari petugas medis maupun non medis di rumah sakit				
4	Saya merasa transaksi di rumah sakit ini mudah				
<b>Think</b>					
1	Citra rumah sakit membuat saya merasa aman ketika melakukan pengobatan				
2	Rumah sakit memberikan kemudahan dalam proses pemberian pelayanan				
3	Saya berpikir bahwa rumah sakit ini dapat menjadi rekomendari rumah sakit di Makassar				
4	Biaya perawatan terjangkau				
<b>Act</b>					
1	Saya sering berbagi pengalaman tentang produk jasa / layanan di rumah sakit dengan orang lain				
2	Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain				
3	Adanya interaksi dengan pasien lain				
4	Dalam memberikan pelayanan dokter / perawat berinteraksi langsung dengan pasien				
<b>Relate</b>					
1	Dokter yang merawat saya mengetahui dengan baik tentang kondisi penyakit serta pengobatan yang saya perlukan				
2	Dokter setiap hari rutin memeriksa keadaan saya sesuai jadwal yang ada				
3	Dokter memberikan informasi yang jelas tentang keadaan Saya				
4	Penanganan/perawatan yang diberikan oleh perawat membuat keluhan saya menjadi berkurang/hilang				

5	Dalam keadaan membutuhkan bantuan perawat selalu hadir untuk membantu saya				
6	Perawat memberikan informasi yang saya butuhkan selama perawatan				

Berikan tanda *checklist* (√) pada pilihan jawaban yang paling benar sesuai dengan pengetahuan yang anda miliki pada kolom SP, P, TP, STP

**Keterangan :**

**SP = Sangat Puas**

**P = Puas**

**TP = Tidak Puas**

**STP = Sangat Tidak Puas**

**d. Kepuasan Pasien**

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SP	P	TP	STP
<b>Interpersonal Manner</b>					
1	Perhatian Dokter selama saya dirawat				
2	Perhatian Perawat selama saya dirawat				
3	Keramahan dokter selama saya dirawat				
4	Keramahan perawat selama saya dirawat				
5	Kesopanan dokter selama saya dirawat				
6	Kesopanan perawat selama saya Dirawat				
<b>Technical Quality</b>					
1	Keamanan dan kenyamanan saya selama dirawat di rumah sakit ini				
2	Penjelasan secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang saya derita				

3	Keakuratan hasil pemeriksaan fisik				
4	Keakuratan hasil pemeriksaan Laboratorium				
5	Keakuratan hasil pemeriksaan radiologi				
<b>Accesibility/convenience</b>					
1	Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit				
2	Waktu tunggu pelayanannya cepat				
3	Letak rumah sakit yang strategis				
<b>Finances</b>					
1	Kejelasan informasi harga				
2	Keterjangkauan harga				
3	Kepantasan/kelayakan harga				
4	Kemudahan prosedur pembayaran				
<b>Efficacy/Outcome</b>					
1	Keseluruhan pelayanan yang diberikan dokter selama rawat inap di rumah sakit Ini				
2	Keseluruhan pelayanan yang diberikan perawat selama rawat inap di rumah sakit ini				
3	Keseluruhan pelayanan rawat inap di rumah sakit ini				
<b>Continuity</b>					
1	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan				
2	Jadwal kunjungan dokter selama saya Dirawat				
3	Ketepatan waktu tindakan/perawatan seperti yang telah disepakati				
4	Ketersediaan makanan sesuai jadwal Makan				
<b>Physical environment</b>					

1	Keindahan lingkungan rumah sakit				
2	Kebersihan lingkungan rumah sakit				
3	Kenyamanan lingkungan rumah sakit				
4	Kamar perawatan dibersihkan secara Rutin				
5	Ketersediaan Fasilitas untuk pasien yang memiliki keterbatasan fisik/ <i>disability</i>				
6	Ketersediaan lahan parkir				
<b>Availability</b>					
1	Fasilitas yang tersedia di rumah sakit sesuai kebutuhan				
2	Ketersediaan peralatan canggih				
3	Rumah sakit menyediakan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit				
4	Ketersediaan obat selama perawatan				



## LAMPIRAN 2: SURAT IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 17717/S.01/PTSP/2021  
 Lampiran :  
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
 1. Direktur RS Islam Faisal Makassar  
 2. Direktur RS Stella Maris Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 5138/UN4.14/PT.01.04/2021 tanggal 05 Juli 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ZAKIYAH RAMDLANI HAMZAH**  
 Nomor Pokok : K022191016  
 Program Studi : Adm. Rumah Sakit  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
 Alamat : J. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE, CUSTOMER PERCEIVED VALUE, DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT STELLA MARIS DAN RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL KOTA MAKASSAR TAHUN 2021 "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **09 Juli s/d 09 Agustus 2021**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada tanggal : 07 Juli 2021

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si**  
 Pangkat : Pembina Tk.I  
 Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth  
 1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;  
 2. Peninggal.

SSMP PTSP-01-07-2021



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448938  
 Website : <http://dismpg.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231



**LAMPIRAN 3: DOKUMENTASI PENELITIAN**













#### LAMPIRAN 4. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.97	2.962	.774	.883
X1.2	13.87	3.032	.725	.893
X1.3	13.96	2.903	.816	.874
X1.4	13.94	2.991	.750	.888
X1.5	13.94	2.986	.754	.887

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13.92	2.956	.871	.882
X2.2	13.85	3.163	.722	.912
X2.3	13.88	3.229	.678	.921
X2.4	13.93	3.053	.803	.896
X2.5	13.92	2.951	.875	.881

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	17.42	4.583	.824	.884
X3.2	17.51	4.802	.707	.900
X3.3	17.42	4.646	.788	.889
X3.4	17.38	4.512	.873	.877
X3.5	17.42	4.563	.834	.882
X3.6	17.63	4.870	.529	.931

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	10.35	1.900	.924	.912
X5.2	10.35	1.912	.914	.915
X5.3	10.35	2.060	.776	.957
X5.4	10.32	1.953	.867	.930

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	10.22	1.842	.804	.910
X4.2	10.25	1.830	.835	.900
X4.3	10.24	1.822	.834	.900
X4.4	10.19	1.805	.831	.901

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X6.1	13.76	3.359	.737	.925
X6.2	13.74	3.232	.793	.914
X6.3	13.69	3.168	.829	.907
X6.4	13.76	3.158	.850	.903
X6.5	13.75	3.171	.839	.905

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X7.1	10.51	1.680	.562	.833
X7.2	10.51	1.616	.662	.787
X7.3	10.40	1.543	.745	.750
X7.4	10.49	1.595	.681	.778

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X8.1	6.77	.824	.778	.849
X8.2	6.81	.800	.848	.788
X8.3	6.76	.851	.731	.890

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X9.1	27.59	10.924	.216	.918
X9.2	27.84	21.191	.575	.559
X9.3	27.88	21.097	.599	.557
X9.4	27.88	21.193	.577	.559
X9.5	27.88	20.976	.628	.553
X9.6	27.86	21.002	.620	.554
X9.7	27.93	20.735	.531	.554
X9.8	27.87	21.250	.550	.562
X9.9	27.93	21.373	.519	.565

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X10.1	10.20	1.759	.738	.885
X10.2	10.16	1.668	.829	.851
X10.3	10.18	1.696	.816	.857
X10.4	10.12	1.754	.726	.889

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11.1	10.34	1.676	.761	.834
X11.2	10.35	1.688	.750	.838
X11.3	10.31	1.737	.694	.860
X11.4	10.34	1.697	.740	.842

**Item-Total Statistics**



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X12.1	10.31	1.760	.703	.817
X12.2	10.33	1.702	.742	.800
X12.3	10.28	1.644	.739	.801
X12.4	10.24	1.856	.620	.850

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X13.1	17.46	5.075	.877	.942
X13.2	17.46	5.054	.888	.941
X13.3	17.46	5.065	.882	.941
X13.4	17.55	5.297	.773	.954
X13.5	17.45	5.106	.861	.944
X13.6	17.48	5.129	.848	.945

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	117.37	181.415	.670	.932
Y2	117.28	183.913	.482	.933
Y3	117.37	182.286	.603	.933
Y4	117.34	182.555	.581	.933
Y5	117.34	182.461	.588	.933
Y6	117.32	182.879	.557	.933
Y7	117.09	168.753	.168	.978
Y8	117.33	180.617	.728	.932
Y9	117.38	181.140	.692	.932
Y10	117.38	181.576	.658	.932
Y11	117.38	180.418	.748	.931
Y12	117.36	179.593	.808	.931
Y13	117.43	179.938	.627	.932
Y14	117.37	180.020	.759	.931
Y15	117.43	180.577	.702	.932
Y16	117.48	181.272	.696	.932
Y17	117.44	180.716	.741	.932
Y18	117.46	180.111	.797	.931

Y19	117.39	179.942	.787	.931
Y20	117.39	180.059	.778	.931
Y21	117.40	180.294	.761	.931
Y22	117.40	180.103	.777	.931
Y23	117.44	180.460	.761	.931
Y24	117.42	180.416	.759	.931
Y25	117.38	179.268	.836	.931
Y26	117.38	179.342	.830	.931
Y27	117.38	179.354	.830	.931
Y28	117.39	179.792	.797	.931
Y29	117.35	179.941	.780	.931
Y30	117.41	180.413	.754	.931
Y31	117.38	180.141	.752	.931
Y32	117.33	179.543	.793	.931
Y33	117.41	180.530	.729	.932
Y34	117.33	179.530	.794	.931
Y35	117.36	180.519	.706	.932

## LAMPIRAN 5 : Hasil Olah Data SPSS

### 1. Hasil Karakteristik Responden

#### UMUR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25 TAHUN	17	8.9	8.9	8.9
26-34 TAHUN	54	28.4	28.4	37.4
35-44 TAHUN	64	33.7	33.7	71.1
45-54 TAHUN	30	15.8	15.8	86.8
> 54 TAHUN	25	13.2	13.2	100.0
Total	190	100.0	100.0	

#### JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	84	44.2	44.2	44.2
PEREMPUAN	106	55.8	55.8	100.0
Total	190	100.0	100.0	

#### AGAMA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ISLAM	101	53.2	53.2	53.2
KRISTEN	51	26.8	26.8	80.0
HINDU	4	2.1	2.1	82.1
BUDHA	7	3.7	3.7	85.8
KATOLIK	27	14.2	14.2	100.0
Total	190	100.0	100.0	

#### PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	51	26.8	26.8	26.8
WIRASWASTA	82	43.2	43.2	70.0
TIDAK BEKERJA	37	19.5	19.5	89.5

LAIN-LAIN	20	10.5	10.5	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PENDAPATAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK ADA	14	7.4	7.4	7.4
< Rp1,000,000	50	26.3	26.3	33.7
Rp1,000,000-Rp2,500,000	72	37.9	37.9	71.6
Rp2,500,000-Rp5,000,000	32	16.8	16.8	88.4
> Rp5,000,000	22	11.6	11.6	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**PENDIDIKAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TAMAT SMP	6	3.2	3.2	3.2
TAMAT SMA	73	38.4	38.4	41.6
TAMAT DIPLOMA	40	21.1	21.1	62.6
TAMAT S1	65	34.2	34.2	96.8
TAMAT S2	6	3.2	3.2	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**KELAS PERAWATAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KELAS 1	36	18.9	18.9	18.9
KELAS 2	61	32.1	32.1	51.1
KELAS 3	82	43.2	43.2	94.2
VIP	11	5.8	5.8	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**JARAK RUMAH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 5 KM	65	34.2	34.2	34.2
> 5 KM	125	65.8	65.8	100.0
Total	190	100.0	100.0	

**KUNJUNGAN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 KALI	39	20.5	20.5	20.5
	2 KALI	55	28.9	28.9	49.5
	3 KALI	57	30.0	30.0	79.5
	4 KALI	17	8.9	8.9	88.4
	5 KALI	5	2.6	2.6	91.1
	SERING	17	8.9	8.9	100.0
	Total	190	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 6. CURICULUM VITAE



### I. Data Pribadi

Nama : Zakiyah Ramdlani Hamzah  
 Tempat/Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 28 Februari 1995  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Alamat : Perum. Romang Polong Indah C3/1  
 Email : [zakiyahramdlani@gmail.com](mailto:zakiyahramdlani@gmail.com)  
 Nomor Hp : 085242551763

### II. Pendidikan

2001 - 2007 : SDI BERTINGKAT  
 2007 - 2010 : SMPN 1 SUNGGUMINASA  
 2010 - 2013 : SMAN 1 SUNGGUMINASA  
 2013 - 2018 : Uin Alauddin Makassar Jurusan Kesehatan  
 Masyarakat Peminatan Manajemen  
 Rumah Sakit  
 2019-2021 : Universitas Hasanuddin Fakultas Kesehatan  
 Masyarakat Jurusan Manajemen Rumah  
 Sakit