

## DAFTAR PUSTAKA

- Agency for Healthcare Research and Quality. (2012). Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems Overview. United States. Retrieved from [www.hcahpsonline.org](http://www.hcahpsonline.org)
- Akbar, S. et al. (2016). A Review: Customer Perceived Value and its Dimension Asian Journal of Social Sciences A Review: Customer Perceived Value and its Dimension.
- Ali, H. M. (2007). Predicting the Overall Perceived Value of a Leisure Service: A Survey of Restaurant Patrons in Pretoria Magister Commercii (Marketing Management).
- Alrubaiee, L. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship, 3(1), pp. 103–127.
- Arab, M., Rashidian, A., Pourreza, A., Tajvar, M., Nemati, R. K., Sari, A. A., & Forooshani, A. R. (2014). Developing a Persian inpatient satisfaction questionnaire. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 27, 4–14. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-10-2011-0059>
- Arwani, M dan Nina E. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Q-MAN*. 2(2): 1-16
- Assauri, S 2003, Manajemen pemasaran modern, Sumur, Bandung.
- Bea, Ikha Fadillah. 2017. *Pengaruh Service Experience dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Kota Makassar*. Magister Administrasi Rumah Sakit Prodrum Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Berry, L. L. & Bendapudi, N. (2003). Cluing In Customers. *Harvard Business Review*, (February), 100–106.
- Berry, L.L., Wall, E.A. & Carbone, L.P., 2006. Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing Three Types of Clues. , pp.43–56.
- Bhandari, S., 2017. *Customer Experience Clues in Services*. 3(3), pp.492–497.
- Borishade, Taiye,Tairat. 2017. *Customer Experience Management and Loyalty in Healthcare Sector: A Study of Selected Private Hospitals in Lagos State, Nigeria*. Department Bussiness and Social Sciences Covenant University Nigeria
- Bowling, A., Rowe, G., & Mckee, M. (2013). Patients' Experiences of Their Healthcare in Relation to Their Expectations and Satisfaction: A Population Survey. *Royal Society of Medicine*, 6(1), 143–149.
- Brady, M.K & Cronin, J.J. (2001). Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, 65(3): 34-49.
- Brakus,J,J,B.H.Schmitt, Zarantonello. 2009. *Brand Experience: What is it ?*

- How is it Measure? Does it Affect Loyalty?*. Journal of Marketing, 73.p.52-68
- Buraerah, 2013. *Analisis Deskriptif Data Riset Kesehatan Pertama.*, Makassar: Masagena Press.
- Chiang, C. and Lee, L. (2013). An Examination of Perceived Value Dimensions of Hotel Visitors: Using Exploratory and Confirmatory Factor Analyses, 8(1), pp. 167–174.
- Chinh, N., Kieu, T., & Shirahada, K. (2016). Service Encounter Satisfaction in the Retail Banking Service Sector: A Case Study of Vietnam Market, 6.
- Činjurević, M., Tatić, K. & Avdić, A., 2015. An Integrated Model of Price , Service Quality , Satisfaction and Loyalty : An Empirical Research in the Banking Sector of Bosnia and Herzegovina Review. , 9664(January 2018).
- Cronin, J. J., Brady, M. K. & 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), 193–218. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00028-2](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00028-2)
- Dobrota, Marina et al. 2012. *Influence of the Customer Experience on Satisfaction with Mobile Phones*. Journal of Engineering Management and Competitiveness. 2(2).p.69-75
- Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). A Systematic Review of Evidence on The Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness. *BMJ Open*, 3(1), 1–19.
- Edgman, & Levitan. (2013). Patient Experience of Care in The Safety Need: Current Efforts and A Challenges. *Ambul Care Manage*, 35(2), 138–148.
- Edi Suharto, 2007. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Ellena, F. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dna Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Undip*.
- F. O'Malley, J. (1997). *Ultimate Patient Satisfaction*.
- Ferdinand, Augusty. 2000. "Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Strategi". Research. Paper Serie. No. 01 Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Giese, J. L., & Cote, J. a. (2009). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(3), 272–8. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2008.01371.x>
- Giese, J.L. & Cote, J.A., 2002. Defining Consumer Satisfaction. , 2000(1).
- Guo,M. (2012). *Service Experience from Customers Point of view*

- Hadinata, M. (2013). Studi Pengaruh Trust, Commitmen, Comunication, Conflict Handing terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya*, 2 (1).
- Haeckel, S. H., Carbone, L. P., & Berry, L. L. (2003). How to Lead the Customer Experience. *Marketing Management*, 12(1), 18–23. Retrieved from <http://ezp1.harvard.edu/login?url=http://proquest.umi.com/pgdweb?did=75506754&Fmt=7&clientId=11201&RQT=309&VName=PQD>
- Helkkula, anu. (2011). *Characterising the concept of service experience*. *Journal of Service Management*. 22(3).p.367-389.
- Hosang,Natasja et al. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada rumah sakit Siloam Manado)*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), p.159-171
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Jaakkola,Elina et al. (2015). *Service Experience co-creation: conceptualization, implications, and future research directions*. *Journal of Service Management*. 26(2).p.182-205
- Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). Questionnaire: Development and Validation Using Data from in-Patient Surveys in Five Countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353–358.
- Johnston,Robert. Kong,Xiangyu, (2011). *The Customer Experience : A Road Map for Improvement*. University of Warwick, 21, pp.5–24.
- Kaura, V. (2012). A link for perceived price, price fairness and customer satisfaction. *Pacific Business Review International*.
- Keaveney, S. M. (2013). Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study, 59(2), 71–82.
- Kenttama,Katarina. (2014). *Identifying and Measuring the Dimension of Customer Experience- A Study in the Finnish Ice Cream Bar Chain*. Magister Marketing Department University of Oulu business school.
- Khan, I., Jain, R. and Rahman, Z. (2015) 'Customer Service Experience in Hotel Operations: An Empirical Analysis', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 189, pp. 266– 274.
- Kisang Ryu, Hye-Rin Lee, W. G. K. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200–223. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/09596111211206141>
- Klaus, P., & Maklan, S. (2012). EXQ: a multiple item scale for assessing service experience. *Journal of Service Management*, 23(1), 5–33. <https://doi.org/10.1108/09564231211208952>

- Koné Péfoyo, A. J. and Wodchis, W. P. (2013) 'Organizational performance impacting patient satisfaction in Ontario hospitals: a multilevel analysis.', *BMC research notes*, 6, p. 509.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*, 14th Edition United States of America: Pearson
- Larsson, G. (2009). Patients' Views on Quality of Care and Attitudes Towards Re-Visiting Providers. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(6), 600–611.
- LeBoeuf, M. (2010). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: PT. Tangga Pustaka.
- Li, J. (2013). Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the People's Republic of China. *Journal of Business and Management*, 14(2), 41–48. Retrieved from <http://iosrjournals.org/iosrjbm/papers/Vol14issue2/F01424148.pdf?id=7919>
- Lonardo dan Yasintha Soelasih. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun Word of Mouth Positif. *Jurnal Manajemen* vol.11 no.1 Mei 2014.
- Maklan, S. and Klaus, P. (2011) 'Customer Experience: Are We Measuring the Right Things?', *International Journal of Market Research*, 53(6), pp. 1–22. doi: 10.2501/IJMR-53-6-771-792.
- Marshall, G. N. and Hays, R. D. (1994) 'The Patient Satisfaction Questionnaire ShortForm (PSQ-18)', pp. 1–36. McDougall, G. H. G. and Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation', *Journal of Services Marketing*, 14(5), pp. 392–410.
- Mattila, A. S., & Enz, C. A. (2002). The role of emotions in service encounters. *Journal of Service Research*, 4(4), 268–277. <https://doi.org/10.1177/1094670502004004004>
- Maulidi., Rofiq, A. (2012). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Bawen. *Jurnal Manajemen Universitas Brawijaya Malang*.

- Miles, P., Miles, G., & Cannon, A. (2011). Linking servicescape to customer satisfaction: exploring the role of competitive strategy. <https://doi.org/10.1108/01443571211250077>
- Milfelner, B. (2009). Measurement of Perceived Quality, Perceived Value, Image, and Satisfaction Interrelations of Hotel Services: Comparison of Tourists from Slovenia and Italy.
- Mitropoulos, P., Vasileiou, K. & Mitropoulos, I., 2017. Journal of Retailing and Consumer Services Understanding quality and satisfaction in public hospital services : A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(January 2016), pp.270–275. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004>.
- Moliner, M. A. (2006). Hospital Perceived Value, pp. 328–336. Moliner, M. A. (2009). Loyalty, perceived value and relationship quality in healthcare services.
- Murti, S. H. (2013). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Unnes*, (1), ISSN 2552-6552.
- Nasution, H.N & Mandovo, F.T. (2008). Organisational Capabilities: Antecedents and Implications for Customer Value. *European Journal of Marketing*, 42(3/4), pp. 407-501.
- Nazri, M., Raji, A. and Zainal, A. (2016). The effect of customer perceived value on customer satisfaction: A case study of Malay upscale restaurants. 3(3), pp. 58– 68.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2007). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111.
- Prabhu, S. and Kazi, R. (2016) 'Literature Review of Service Encounter Management, using Emotions Management', 9(45).
- Rachmadi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun. Program Magister Universitas Terbuka*
- Radito. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 11(2) p.1-26
- Rahmani, Z. et al. (2017) 'The study of the relationship between value creation and customer loyalty with the role of trust moderation and customer satisfaction in Sari hospitals', pp. 4474–4478.
- Rahmawati, Lina. 2015. *Hubungan antara persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Universitas Negeri Semarang*
- Rizki. 2015. *Pengaruh Customer Sociability dan customer service Experience terhadap Word of Mouth Positif di Rumah Sakit Gigi dan*

- Mulut Trisakti*. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. 8(1), p.193-210.
- Saladin, Djaslim. (2003). *Intisari pemasaran dan unsur-unsur pemasaran*. Cetakan Ketiga, Linda Karya: Bandung.
- Samuel, H. (2012). Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), ISSN 1907-235X.
- Scottish Government. (2014). *Scottish Inpatient Patient Experience Survey 2014 Volume 1: National Results*. Scotland.
- Silvera, G. A. (2017). The Moderating Role of Hospital Size on The Relationship between Patient Experience and Patient Safety. *Quality Management in Health Care*, 26(4), 210–217.
- Smeltzer & Bare. (2008). *Medical Surgical Nursing*. (3rd ed.). Australia: Lippincott & Wilkins.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S.Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Andi
- Suryadi, Sentono. 2001. *Model Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia, Asia dan Timur Jauh*. Jakarta: Bumi Aksara
- Surydana, L. (2017) 'Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia', 7(2), pp. 187–192.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality. Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2010). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: an extension. *Journal of Marketing*, 25(May), 204–212. <https://doi.org/10.2307/3172652>
- Tseng, M. M., Qin Hai, M. and Su, C.-J. (1999) 'Mapping customers' service experience for operations improvement', *Business Process Management Journal*, 5(1), pp. 50–64.
- Turkay, O., & Sengul, S. (2014). Employee behaviors creating customer satisfaction: A comparative case study on service encounters at a hotel. Retrieved from [http://www.ejth.com/ficheiros/2014/Volume5/EJTHR\\_Vol5\\_2\\_Art2\\_Oguz.pdf](http://www.ejth.com/ficheiros/2014/Volume5/EJTHR_Vol5_2_Art2_Oguz.pdf)
- Vogus, T.J. & McClelland, L.E., 2015. *Human Resource Management Review When the customer is the patient : Lessons from healthcare*

- research on patient satisfaction and service quality ratings ☆. *Human Resource Management Review*. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.hrmmr.2015.09.005>.
- Ware, E. (1984). Defining and Measuring Patient with Medical Care Satisfaction, 6, 247–263.
- Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989). Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavior. *Journal of Health Care Marketing Dec*, 9(4), 5.
- Wu, H., Li, T. and Li, M. (2016) 'A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction, Perceived Value, Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourists A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction', 98.
- Yulianti, M., 2017. *Pengaruh Service Experience terhadap kepuasan pelanggan di Instalasi Rawat Inap RSUD A.M. Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara*. Magister Administrasi Rumah Sakit Prodi Kesmas Universitas Hasanuddin.
- Zarei, E. et al. (2015) 'An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran', 7(1), pp. 1–9.
- Zeithaml, 2013. *Service Marketing, Sixth Edition* Sixth Edit., Amerika: Mc Graw Hill.
- Zeithmal, Valarie A, Leonard L. Berry, and A. Parasurraman (1996) The Behavioural Consequeness of Service Quality, *Journal of marketing*.60th April, 31-46.

## Lampiran 1. KUISIONER

### ***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 **“Pengaruh *Price, Service Quality* dan *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan”**.

Tidak ada risiko fisik yang akan terjadi dalam penelitian ini. Risiko yang mungkin didapat adalah waktu yang tersita dari pasien untuk menjawab pertanyaan ini sekitar 15-30 menit. Keuntungannya, informasi yang diberikan dapat menjadi masukan bagi manajemen rumah sakit tempat penelitian.

Pada penelitian ini, 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. Kerahasiaan data anda sepenuhnya akan dijamin. 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, Mei 2021

Peneliti



## KUESIONER PENELITIAN

### A. IDENTITAS RESPONDEN

#### 1. Jenis Kelamin:

- Pria                       Wanita

#### 2. Usia:

- 17-25 Tahun     46-55 Tahun  
 26-35 Tahun     >55 Tahun  
 36-45 Tahun

#### 3. Pendidikan Terakhir:

- SD                                       D3  
 SMP                                       S1  
 SMA/SMK                               S2  
 Lainnya.....

#### 4. Pekerjaan:

- Pelajar                                       Pegawai Swasta  
 Mahasiswa                       Wiraswata  
 Pegawai Negeri                       Tidak Bekerja  
 Lainnya.....

#### 6. Jarak rumah anda ke rumah sakit ini:

- <5 KM                                       >5 KM

#### 7. Sampai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kali anda melakukan pemeriksaan kesehatan di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan?

- Sebutkan, .....Kali     Tak Terhingga

### B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dan apa

yang anda rasakan selama bekerja di Rumah Sakit, dengan cara membuat centang atau *check list* (✓) pada salah satu kategori yang berada di sebelah kanan pernyataan.

*Jawaban yang anda berikan tidak akan dinilai.*

Kategori:

- (5) : Sangat Setuju
- (4) : Setuju
- (3) : Kurang Setuju
- (2) : Tidak Setuju
- (1) : Sangat Tidak Setuju

Kategori:

- (4) : Sangat Puas
- (3) : Puas
- (2) : Tidak Puas
- (1) : Sangat Tidak Puas

**A. PRICE**

No	PERNYATAAN	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>Keterjangkaun Harga</b>						
1	Harga pelayanan terjangkau					
2.	Tarif yang dikenakan RSUD kepada pasien tidak mahal.					
<b>Kesesuaian harga dengan kualitas produk</b>						
3.	Harga pelayanan sesuai dengan hasil yang diinginkan					
4.	Tarif jasa pelayanan kesehatan RSUD sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada para pasien.					
<b>Kesesuaian harga dengan manfaat</b>						
5.	Harga pelayanan RSUD lebih ekonomis dibandingkan dengan pelayanan RS lain					
6.	RSUD menetapkan pungutan-pungutan lain diluar tarif yang sudah ditetapkan.					
7.	Harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan.					
<b>Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga</b>						
8.	Harga pelayanan sesuai dengan manfaat yang saya rasakan					
9.	Harga pelayanan memiliki manfaat yang bagus dibanding RS lain					
10.	Tarif jasa pelayanan kesehatan RSUD lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit lain					
11.	Harga pelayanan mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat					

### **B. SERVICE QUALITY**

No	Pernyataan	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b><i>Personal Interaction Quality</i></b>						
1.	Kesigapan karyawan yang cepat dan tanggap untuk membantu pasien					
2.	Kesigapan petugas administrasi yang melayani dengan cepat dan tepat					
3.	Kemampuan dokter yang ahli dan berpengalaman					
4.	Dokter yang selalu bersikap sopan					
5.	Dokter yang selalu bersikap ramah					
6.	Dokter yang selalu bersahabat					
7.	Kesigapan perawat dalam menanyakan kebutuhan pasien					
8.	Kerapihan penampilan karyawan					
<b><i>Physical Environment Quality</i></b>						
9.	Penampilan bangunan yang menarik secara visual					
10.	Lokasi yang bebas dari polusi					
11.	Lokasi yang bebas dari bau					
12.	Lokasi yang bebas dari bising akibat aktifitas pabrik sekitar					
13.	Lahan parkir yang memadai					
14.	Ketersediaan kelengkapan ruang rawat jalan yang bersih dan nyaman					
15.	Ketersediaan toilet yang bersih					
16.	Keamanan pasien (diri, kendaraan, barang, dll)					
<b><i>Outcome Quality</i></b>						
17.	Pelayanan tidak memandang status sosial pasien					
18.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
19.	Kemudahan pelayanan dalam memberikan informasi					
20.	Jam pelayanan dokter tepat waktu					
21.	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit					

### C. RELATIONSHIP MARKETING

No	Pernyataan	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>Kepercayaan</b>						
1.	Fasilitas yang ada diruang perawatan canggih atau modern					
2.	Petugas Kesehatan (Dokter atau Perawat) bertanggung jawab atas semua tindakan yang saya terima					
3.	Petugas kesehatan (Dokter atau perawat) mampu menjaga dan melindungi kerahasiaan saya sebagaipasien					
4.	Petugas kesehatan (Dokter atau perawat) selalu berpenampilan rapi					
<b>Komitmen</b>						
5.	Petugas kesehatan (Dokter atau perawat) melibatkan keluarga pasien dalam menyampaikan informasi tentang kondisi saya					
6.	Meminta pendapat keluarga ketika petugas kesehatan (Dokter atau Perawat) melakukan tindakan yang lebih atas perawatan dan pengobatan yang saya terima					
7.	Dalam memberikan perawatan maupun pengobatan petugas kesehatan (dokter atau perawat) bersikap ramah kepada pasien dan keluarga					
8.	Petugas kesehatan (Dokter atau Perawat) memberikan saran terhadap kondisi yang saya hadapi					
<b>Komunikasi</b>						
9.	Petugas kesehatan (dokter atau perawat) selalu menanyakan kondisi saya ketika melakukan pemeriksaan					
10.	Petugas kesehatan (dokter atau perawat) terkesan terburu-buru dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan					
11.	Waktu tatap muka dengan petugas kesehatan (dokter atau perawat) sudah sesuai dengan yang saya harapkan					
12.	Petugas kesehatan (dokter atau perawat) menjelaskan secara detail tentang sakit yang saya alami					

#### D. KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	(4)	(3)	(2)	(1)
<b><i>Interpersonal Manner</i></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><i>Technical Quality</i></b>					
7.	Keamanan dan kenyamanan saya selama dirawat di rumah sakit ini				
8.	Penjelasan secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang saya derita				
9.	Keakuratan hasil pemeriksaan fisik				
<b><i>Akses</i></b>					
10.	Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit				
11.	Waktu tunggu pelayanannya cepat				
12.	Letak rumah sakit yang strategis				
<b><i>Harga</i></b>					
13.	Kejelasan informasi harga				
14.	Keterjangkauan harga				
15.	Kepantasan/kelayakan harga				
16.	Kemudahan prosedur pembayaran				
<b><i>Continuity</i></b>					
17.	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan				
18.	Jadwal pelayanan dokter selama saya berobat				

No	Pernyataan	(4)	(3)	(2)	(1)
<b><i>Lingkungan Fisik</i></b>					
19.	Keindahan lingkungan rumah sakit				
20.	Kebersihan lingkungan rumah sakit				
21.	Kenyamanan lingkungan rumah sakit				
22.	Ketersediaan fasilitas untuk pasien yang memiliki keterbatasan fisik/ <i>disability</i>				
23.	Ketersediaan lahan parkir				
<b><i>Availability</i></b>					
24.	Fasilitas yang tersedia di rumah sakit sesuai kebutuhan				
25.	Ketersediaan peralatan canggih				
26.	Rumah sakit menyediakan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit				
27.	Ketersediaan obat				
<b><i>Outcome</i></b>					
28.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan dokter selama rawat jalan di rumah sakit ini				
29.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan perawat selama rawat jalan di rumah sakit ini				
30.	Keseluruhan pelayanan rawat jalan di rumah sakit				

## Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian







### Lampiran 3. Output SPSS

Harga pelayanan terjangkau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	88.8
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Tarif yang dikenakan RSUD kepada pasien tidak mahal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Harga pelayanan sesuai dengan hasil yang diinginkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Tarif jasa pelayanan kesehatan RSUD sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada para pasien.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Harga pelayanan sesuai dengan manfaat yang saya rasakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Tarif jasa pelayanan kesehatan RSUD lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit lain.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Harga pelayanan mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Kesigapan karyawan yang cepat dan tanggap untuk membantu pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Kesigapan petugas administrasi yang melayani dengan cepat dan tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0
	Setuju	73	60.3	60.3	73.8
	Sangat Setuju	31	25.6	25.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Kemampuan dokter yang ahli dan berpengalaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Dokter yang selalu bersikap sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Dokter yang selalu bersikap ramah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Dokter yang selalu bersahabat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kesigapan perawat dalam menanyakan kebutuhan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kerapihan penampilan karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Penampilan bangunan yang menarik secara visual

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Lokasi yang bebas dari polusi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Lokasi yang bebas dari bau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0

	Setuju	73	60.3	60.3	73.8
	Sangat Setuju	31	25.6	25.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Lokasi yang bebas dari bising akibat aktifitas pabrik sekitar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Lahan parkir yang memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Ketersediaan kelengkapan ruang rawat jalan yang bersih dan nyaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Ketersediaan toilet yang bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Keamanan pasien (diri, kendaraan, barang, dll)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0
	Setuju	73	60.3	60.3	73.8
	Sangat Setuju	31	25.6	25.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Pelayanan tidak memandang status sosial pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0
	Setuju	73	60.3	60.3	73.8
	Sangat Setuju	31	25.6	25.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kemudahan pelayanan dalam memberikan informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Jam pelayanan dokter tepat waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	57	33.5	33.5	33.5
	Tidak Setuju	46	27.1	27.1	27.1
	Setuju	46	27.1	27.1	94.4
	Sangat Setuju	21	12.4	12.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Fasilitas yang ada diruang perawatan canggih atau modern

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	27	22.3	22.3	22.3
	Setuju	73	60.3	60.3	91.3
	Sangat Setuju	19	15.7	15.7	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Petugas Kesehatan (Dokter atau Perawat) bertanggung jawab atas semua tindakan yang saya terima

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Petugas kesehatan (Dokter atau perawat) mampu menjaga dan melindungi kerahasiaan saya sebagai pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Petugas kesehatan (Dokter atau perawat) selalu berpenampilan rapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Petugas kesehatan (Dokter atau perawat) melibatkan keluarga pasien dalam menyampaikan informasi tentang kondisi saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Meminta pendapat keluarga ketika petugas kesehatan (Dokter atau Perawat) melakukan tindakan yang lebih atas perawatan dan pengobatan yang saya terima

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	27	22.3	22.3	22.3
	Setuju	73	60.3	60.3	91.3
	Sangat Setuju	19	15.7	15.7	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Dalam memberikan perawatan maupun pengobatan petugas kesehatan (dokter atau perawat) bersikap ramah kepada pasien dan keluarga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0
	Setuju	73	60.3	60.3	73.8
	Sangat Setuju	31	25.6	25.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Petugas kesehatan (Dokter atau Perawat) memberikan saran terhadap kondisi yang saya hadapi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Petugas kesehatan (dokter atau perawat) selalumenanyakan kondisi saya ketika melakukan pemeriksaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Petugas kesehatan (dokter atau perawat) tidak terkesan terburu-buru dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Waktu tatap muka dengan petugas kesehatan (dokter atau perawat) sudah sesuai dengan yang saya harapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Petugas kesehatan (dokter atau perawat) menjelaskan secara detail tentang sakit yang saya alami

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Perhatian dokter selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Perhatian perawat selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	11	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	



## Keramahan dokter selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	3.0	3.0	3.0
	Setuju	52	42.9	42.9	87.5
	Sangat Setuju	67	55.3	55.3	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Keramahan perawat selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	3.0	3.0	3.0
	Setuju	52	42.9	42.9	87.5
	Sangat Setuju	63	52.0	52.0	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kesopanan dokter selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju	81	66.9	66.9	87.5
	Sangat Setuju	40	33.0	52.0	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kesopanan perawat selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju	81	66.9	66.9	87.5
	Sangat Setuju	40	33.0	52.0	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Keamanan dan kenyamanan saya selama dirawat di rumah sakit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Penjelasan secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang saya derita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	15.9	15.9	15.9
	Setuju	33	20.6	20.6	91.3
	Sangat Setuju	71	58.6	58.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Keakuratan hasil pemeriksaan fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Kurang Setuju	8	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	3.0	3.0	3.0
	Setuju	52	42.9	42.9	87.5
	Sangat Setuju	67	55.3	55.3	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Waktu tunggu pelayanannya cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Letak rumah sakit yang strategis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0
	Setuju	73	60.3	60.3	73.8
	Sangat Setuju	31	25.6	25.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kejelasan informasi harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Keterjangkauan harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kepantasan/kelayakan harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju	81	66.9	66.9	87.5
	Sangat Setuju	40	33.0	52.0	100.0

	Total	121	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

## Kemudahan prosedur pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0
	Setuju	59	48.7	48.7	94.4
	Sangat Setuju	45	37.1	37.1	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Jadwal pelayanan dokter selama saya berobat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0
	Setuju	73	60.3	60.3	73.8
	Sangat Setuju	31	25.6	25.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Keindahan lingkungan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju	81	66.9	66.9	87.5
	Sangat Setuju	40	33.0	52.0	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kebersihan lingkungan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	17	14.0	14.0	14.0
	Setuju	59	48.7	48.7	94.4
	Sangat Setuju	45	37.1	37.1	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Kenyamanan lingkungan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	38	24.7	24.7	24.7
	Setuju	62	48.7	48.7	94.4
	Sangat Setuju	28	23.1	23.1	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Ketersediaan fasilitas untuk pasien yang memiliki keterbatasan fisik/disability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Ketersediaan lahan parkir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	67	55.3	55.3	55.3
	Setuju	30	24.7	24.7	94.4
	Sangat Setuju	24	19.8	19.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Fasilitas yang tersedia di rumah sakit sesuai kebutuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju	81	66.9	66.9	99.4
	Sangat Setuju	40	33.0	52.0	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Ketersediaan peralatan canggih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	20	16.5	16.5	16.5
	Setuju	74	61.2	61.2	94.4
	Sangat Setuju	26	21.4	21.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Rumah sakit menyediakan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	8	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Ketersediaan obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	3.0	3.0	3.0
	Setuju	52	42.9	42.9	90.0
	Sangat Setuju	67	55.3	55.3	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Keseluruhan pelayanan yang diberikan dokter selama rawat jalan di rumah sakit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Kurang Setuju	8	10.6	10.6	10.6
	Setuju	36	29.7	29.7	87.5
	Sangat Setuju	76	62.8	62.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Keseluruhan pelayanan yang diberikan perawat selama rawat jalan di rumah sakit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	3.0	3.0	3.0
	Setuju	52	42.9	42.9	90.0
	Sangat Setuju	67	55.3	55.3	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Keseluruhan pelayanan rawat jalan di rumah sakit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	2	3.0	3.0	3.0
	Setuju	52	42.9	42.9	88.1
	Sangat Setuju	63	52.0	52.0	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

### **Karakteristik Responden**

#### **Jenis\_Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	25	25.9	25.9	25.9
	Wanita	99	74.1	74.1	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

#### **Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	11	6.5	6.5	6.5
	26-35 Tahun	62	53.5	53.5	45.0
	36-45 Tahun	25	26.5	26.5	86.3
	46-55 Tahun	23	13.5	13.5	96.3
	>55 Tahun	0	0.0	0.0	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

#### **Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	12	7.1	7.1	7.1
	SMA	79	46.4	46.4	50.0
	D3	11	6.5	6.5	89.4
	S1	49	40.0	40.0	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

#### **Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	11	6.5	6.5	6.5
	PNS	22	12.9	12.9	52.5

Wiraswasta	58	52,4	52,4	86.3
Tidak Bekerja	30	28.2	28.2	100.0
Total	121	100.0	100.0	

Jarak_Rumah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5 KM	64	66.5	64	40.6
	> 5 KM	57	33.5	57	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Jumlah_Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<3 Kali	32	40.6	40.6	40.6
	>3 Kali	89	59.4	59.4	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

### **Variabel Penelitian**

Price					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	91	75.2	75.2	75.2
	Kurang Baik	39	24.8	24.8	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Service Quality					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	84	69.4	69.4	69.4
	Kurang Baik	37	30.6	30.6	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Relationship Marketing					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	88	72.7	72.7	72.7
	Kurang Baik	33	27.3	27.3	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

Kepuasan Pasien					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	92	76.1	76.1	76.1
	Kurang Puas	29	23.9	23.9	100.0
	Total	121	100.0	100.0	

## Chi-square

**Crosstab**

			kepuasan		Total
			Puas	Kurang Puas	
Price	Baik	Count	52	12	64
		% within Brand Image	88.1%	11.9%	100.0%
	Kurang Baik	Count	17	40	57
		% within Brand Image	15.3%	84.7%	100.0%
Total		Count	69	52	121
		% within Brand Image	40.6%	59.4%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	65.019 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	62.467	1	.000		
Likelihood Ratio	70.349	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	64.612	1	.000		
N of Valid Cases	160				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 32,78.

b. Computed only for a 2x2 table

**Crosstab**

			kepuasan		Total
			Puas	Kurang Puas	
Service Quality	Baik	Count	60	7	67
		% within Brand Image	89.6%	10.4%	100.0%
	Kurang Baik	Count	9	45	54
		% within Brand Image	8.7%	91.3%	100.0%
Total		Count	69	52	121
		% within Brand Image	40.6%	59.4%	100.0%

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	25.461 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	23.874	1	.000		
Likelihood Ratio	26.165	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	25.302	1	.000		
N of Valid Cases	160				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 33,21.

b. Computed only for a 2x2 table

## Crosstab

		kepuasan		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Relationship Marketing	Baik	Count	52	12	64
		% within Brand Image	88.1%	11.94%	100.0%
	Kurang Baik	Count	17	40	57
		% within Brand Image	15.3%	84.7%	100.0%
Total		Count	69	52	121
		% within Brand Image	40.6%	59.4%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	25.461 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	23.874	1	.000		
Likelihood Ratio	26.165	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	25.302	1	.000		
N of Valid Cases	160				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 33,21.

b. Computed only for a 2x2 table

### Logistic Regression

#### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	121	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	121	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		121	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

#### Dependent Variable

##### Encoding

Original Value	Internal Value
Baik	0
Kurang baik	1

#### Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	.470	.152	9.516	1	.002	1.600

#### Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.
Step 0 Variables Price	16.139	1	.000



Service Quality	13.650	1	.000
Relationship Marketing	11.245	1	.000
Overall Statistics	25.587	2	.000

**Block 1: Method = Enter****Omnibus Tests of Model Coefficients**

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	26.726	2	.000
Block	26.726	2	.000
Model	26.726	2	.000

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	215.799 <sup>a</sup>	.137	.186

a. Estimation terminated at iteration number 4 because parameter estimates changed by less than .001.

**Variables in the Equation**

	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup> Price	1.430	.725	3.894	.048	4.180
Service Quality	2.039	.766	7.078	.008	7.681
Relationship Marketing	2.499	.712	12.307	.000	12.176
Constant	-9.239	1.354	46.593	.000	.000

a. Variable(s) entered on step 1: Iklim\_Organisasi, PSM.

## Lampiran 4. Surat Penelitian



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

Nomor : 15135/S.01/PTSP/2021  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
Direktur RSUD Haji Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 3760/UN4.14/PT.01.04/2021 tanggal 25 Mei 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **PRAPRIMADANI MURSYID**  
Nomor Pokok : K012181077  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S2)  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

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

**" PENGARUH PRICE, SERVICE QUALITY DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN RSUD HAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 Juni s/d 01 Juli 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 : 28 Mei 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. *Pertinggal.*

SIMAP PTSP 28-05-2021



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231



## Lampiran 5. Curriculum Vitae

### A. Data Pribadi

1. Nama : Praprimadani Mursyid
2. Tempat / Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 16 Oktober 1991
3. Alamat Sekarang : Jalan Baji Rupa No. 16 Makassar
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Email : praprimadani@gmail.com
7. No. Hp : 081355524265

### B. Riwayat Pendidikan

NO	STRATA	INSTITUSI	TEMPAT	TAHUN
1	S1	Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin	Makassar	2008
2	S2	Fakultas Kesehatan Masyarakat Jurusan Administrasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin	Makassar	2018