

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker David.A. (1991). *Manajemen Equitas Merek, Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek*. Jakarta: Mitra Utama
- Andreassen, T.W. & Lindestad, B. (1998). Customer Loyalty and Complex Service; The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *Int J. Serv. Ind. Management*.
- Apendi, (1997). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap RSUD Demak, Universitas Diponegoro Semarang
- Apriani, Munica, (2011), Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor Dan Mobil Star Clean Di Semarang).
- Ariani, Wahyu D., (2009), Manajemen Operasi Jasa, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Aritonang,L. (2005). Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114-126
- Arzena, Meigy. (2013) Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang muaro Padang. *Jurnal Manajemen Vol 2, No 02*.
- Beerli, A., Martin, J.D. and Quintana, A. (2004). A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market. *European Journal of Marketing*.
- Bendapudi, N and Leone, R., (2003). Psychological Implications of Customer Participation in Co- Production. *Journal of Marketing*, 67(1), pp.14–28.
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006a). Managing Service Experience Clues. *Academy of Management Perspectives*, 20, 43–57.
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006b). Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing Three Types of Clues. 43–56.
- Bloemer, J. dan Odekerken-Schröder, G. (2002). Store Satisfaction And Store Loyalty Explained By Customer And Store Related Factors. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 15. 68-80.
- Bloemer, J. Ruyter and Wetzel, M. (1998). On The Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Cost *International Journal of Industry Management*, 107 (5); 57-62.
- Bosch, B., & Mansell, H. (2015). Interprofessional Collaboration In Health

- Care: Lessons To Be Learned From Competitive Sports. *Canadian Pharmacists Journal*, 148(4), 176–179.
- Bowen, Jhon T, dan Chen, Shiang-Lih, (2001), 'The Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction', "Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol 13, Num 5, pp 213-217
- Bravo, R., Montaner, T., & Pina, J. M. (2012). Corporate Brand Image Of Financial Institutions: A Consumer Approach. *Journal of Product & Brand Management*, 21(4), 232–245.
- Buraerah, 2013. *Analisis Deskriptif Data Riset Kesehatan Pertama.*, Makassar: Masagena Press.
- Caruana, Albert; Arthur H. Money dan Pierre R. Berthon (2000), "Service Quality and Satisfaction – The moderating role of value", *European Journal of Marketing*, Vol 34(11/12), p:1338-1352
- Chahal, H., & Mehta, S. (2013). Modeling Patient Satisfaction Construct In The Indian Health Care Context. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 7(1), 75–92.
- Choi, B., J., dan Kim, H., S. (2013). The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service, *Managing Service Quality*, 23(3), 188- 204
- Cronin Jr, 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.
- Cronin, J. 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.
- Cronin, J. Joseph, J. and S. A. T. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55–68.
- Davis, S.M., and Chun, R. (2006). *Coorporate reputation and competitiveness.* London: Routledge.
- Deli Darlina, (2015). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan.* Universitas Riau: Tesis
- Departemen Kesehatan R.I., (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit,* Jakarta
- Duffy, J. A. M., & Ketchand, A. A. (1998). Examining the role of service quality in overall service satisfaction. *Journal of Managerial Issue.*
- Elleuch, Amira. (2008). Patient Satisfaction in Japan. *International Journal of Health Care Quality Assurance.* Volume 21 No. 7 : 692-705.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. (1995). *Perilaku Konsumen.* Jilid 1. (Boediono, Terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Akasara.
- Ferrinadewi, Erna, 2008, *Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran,* Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, (2005), *Aplikasi Analisa Multivariat dengan Program SPSS,* Edisi 1, Badan Penerbit-UNDIP Semarang.

- Gremler, D.D. dan Stephen W. Brown. (1997). *Service Loyalty: Its Nature, Importance, and Implications*. New York: International Service Quality Association Inc.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, W. R. (2004). *Manajemen*. Erlangga.
- Groenroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Haeckel, S.H., Carbone, L. . & B. L. . (2003). How to Lead the Customer Experience. *Marketing Management*.
- Haeckel, S.H., Carbone, L.P., & Berry, L. L. (2003). How to Lead the Customer Experience. *Marketing Management*, 12(1), 18–23.
- Hellier, Philip K., et al.(2002), "Customer Repurchase Intention", *European Journal of Marketing*.
- Hsieh, Y. dan Hiang, S. (2004). A study of the impact of service quality on relationship quality in search-experience-credence services, *Total Quality Management*, 15(1), 43-58.
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Husain, F. F. (2020). *Pengaruh Service Experience Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsi Faisal Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin)*.
- Ishak, A. dan Zhafiri Lutfhi. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*. Fakultas Ekonomi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Jaspar. (2015). Analisis Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Kartini Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(2), 1–24.
- Jatmiko, Rohmat D, 2012, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Antecedent Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Manajemen Bisnis Vol 2 No 01*, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Jr, S. L. S., Omar, M. W., & Wahid, N. A. (2007). the Effect of Brand Image on Overall Satisfaction and Loyalty Intention in the Context of Color Cosmetic. *The Yin and Yang of Csr Ethical Branding*, 12(1), 83–100.
- Kafa, R. (2013a). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Jasa Rumah Sakit. *Ekibisi*, 8(1), 105–122.
- Kafa, R. (2013b). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotagede. *Jurnal Syariah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga*, VIII(1), 105–122.
- Keller, L. (2009). *How To Manage Brand Equity*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kessler, D. P., & Mylod, D. (2011). Does Patient Satisfaction Affect Patient Loyalty?. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(4), 266–273.

- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran edisi kesebelas* (Benjamin Molan, Penerjemah). Jakarta. PT. Indeks.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua belas, Jilid 2 Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- Leawaty, & Sulistiadi, W. (2018a). Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Loyalitas Pelanggan : Systematic Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5, 16–24.
- 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 Bussiness and Management*, 14(2), 41–48.
- Li, X., & Petrick, J. (2008). Reexamining The Dimensionality Of Brand Loyalty: A Case Of The Cruise Industry. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 25(1), 68–85.
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact Of Patient Satisfaction On Patient Loyalty With The Mediating Effect Of Patient Trust. *Inquiry (United States)*, 58.
- Lovelock, C.H. (1991). *Service Marketing, Second edition*, Prentice-Hall Inc, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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, pp.270–275.
- Margita, E.Y. (2016). *Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan : Studi Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*.
- Nguyen, Nha., & Gatton Lablanc. 2001. Image and Reputation Of Hinger Education Institutions in Students Retention Decisions. *The Journal Of Educational Management*, Vol. 15(6), 303-311
- Nguyen, Nha., and Gaston Leblanc. 2002. Physical Environment and The Perceived Corporate Image Og Intangible Service by New Clients. *Internasional Journal of Service Industry*.
- Oliver, R.L (1999). "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketin.*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44
- Parasuraman, A., Zeithaml & Berry. (1985). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of kualitas pelayanan." *Journal of Marketing*. Vol 49 (fall 1985). 41-50.
- Parasuraman. (1988). *Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring*

- Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, Spring, pp.12-140.
- Patawayati, Z., M, S., & M, R. (2013). Patient Satisfaction, Trust And Commitment Mediator Of Service Quality And Its Impact On Loyalty (An Empirical Study In Southeast Sulawesi Public Hospitals). *IOSR Journal Bussiness Management*, 13(7), 1–14.
- Penang, B., & Kheng, L. L. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of. *International Journal of Marketing Studies*, 2(2), 57–66.
- Porter,S.S., Claycomb,C. (1997). The Influence of Brand Recognition on Retail Store Image. *Journal of Prod. Brand Management*.
- Prastiwi,Ayubi. (2008). Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007
- Rahmawati, Alfi Febriana; Supriyanti Stefanus. (2013). Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam”. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 1, No. 2, 132-139.
- Ramli, A. H. (2017). Patient Satisfaction, Hospital Image and Patient Loyalty in West Sulawesi Province. *Business and Entrepreneurial Review*, 17(1), 1.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour* (10th ed). New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Selnes, Fred (1993), “An Examination of the Effect of Product Performance on Board Reputation, Satisfaction and Loyalty.”*European Journal of Marketing*.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Sivesan, S. (2012). Impact Of Relationship Marketing On Customer Loyalty On Banking Sectors. *South Asian Journal of Marketing & Management Research*, 2(3), 179–191.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan .R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, D. Agustinus, F. & Santosa., S. (2000). Analisa Hubungan Antara Kepuasan Konsumen, Citra Hotel, dan Hubungan Pribadi Dengan Kesetiaan Pelanggan di Industri Perhotelan, Tata Niaga: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Supriyanto, S.E., 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: CV. Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Statisfication* (Edisi 3).
- Tjiptono, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi.

- Tseng, M.M., Qin Hai, M., S., (1999). Mapping Customers service experience for operations improvement. *Business Process Management Journal*.
- Undang- undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Utama S, (2003). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan
- Utari, U. (2018). Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Universitas Hasanuddin*.
- Ware, E., (1984). Defining and Measuring Patient With Medical Care Satisfaction. , 6, pp.247–263.
- Widajat, Rochmanadji. (2009). Being a Great and Sustainable Hospital : Beberapa Pitfall Manajemen yang Harus Diwaspadai. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Weingarten, S. et al. (1995). A Study of Patients Satisfactions and adherence to preventive care practice guidelines. *The American Journal of Medicine* 99: 590- 596.
- Wijono, Djoko. (1999). Manajemen Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wijono. (2008). Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien, Duta Prima Airlangga, Surabaya
- Wu, C (2011). “The Impact of Hospital Brand Image on servive Quality, Patient Satisfaction and Loyalty” *Journal of Business Management* Vol. 5(12), pp. 4873-4882.
- Wu, H., Li, T., & 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.
- Yasa, N. N. K., Giantari, I. G. K., Rahmayanti, P. L. D., & Tirtayani, I. G. A. (2021). Antecedent of WOM and Its Implications on The Brand Image of The Higher Education Institution in Bali. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 12(2), 245-261.
- Youssef, F.N., Nel D, and Bovaird T. (1995). Service Quality in NHS Rumah sakit. *Journal of Management in Medicine* 9 (1): 66 -74
- Zarei, E., Arab, M., Tabatabaei, S. G., Rashidian, A., Forushani, A. R., & Khabiri, R. (2014). Understanding Patients’ Behavioral Intentions: Evidence From Iran’s Private Hospitals Industry. *Journal of Health Organization and Management*, 28(6), 795–810.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J, 2003 “Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm”, McGraw-Hill, NY.
- Zeithaml, Valarie. Bitner. Mary Jo. (1996). Service Marketing. Internatinonal Edition. The Mcgraw-Hill.
- Zeithmal, VA, Barry and Parasuraman. (1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perseptions and Expectations. Collier Macmillan Publishers.

Lampiran 1.Kuesioner Penelitian

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 *Brand Image* dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar”**

Tidak ada risiko fisik yang akan terjadi dalam penelitian ini. Risiko yang mungkin didapat adalah waktu yang tersita dari perawat-perawat sekalian untuk menjawab pertanyaan ini sekitar 15-30 menit. Keuntungannya, informasi yang di berikan 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.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pria | <input type="checkbox"/> Wanita |
|-------------------------------|---------------------------------|
2. Usia :

<input type="checkbox"/> 17-25 Tahun	<input type="checkbox"/> 46-55 Tahun
<input type="checkbox"/> 26-35 Tahun	<input type="checkbox"/> >55 Tahun
<input type="checkbox"/> 36-45 Tahun	
 3. Pendidikan Terakhir :

<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> D3
<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> S1
<input type="checkbox"/> SMA/SMK	<input type="checkbox"/> S2
	<input type="checkbox"/> Lainnya.....
 4. Pekerjaan:

<input type="checkbox"/> Pelajar Swasta	<input type="checkbox"/> Pegawai
<input type="checkbox"/> Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Wiraswata
<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri	<input type="checkbox"/> Tidak Bekerja
	<input type="checkbox"/> Lainnya.....
 5. Jarak rumah anda ke rumah sakit ini :

<input type="checkbox"/> <5 KM	<input type="checkbox"/> >5 KM
--------------------------------	--------------------------------
 6. Sudah berapa kali anda melakukan pemeriksaan kesehatan di RS ? Sebutkan,Kali Tak Terhingga

A. BRAND IMAGE

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
<i>Services offered</i>						
1.	RSUP Tadjuddin Chalid menawarkan produk dan pelayanan jasa yang beragam					
2.	Pelayanan yang ditawarkan oleh RSUP Tadjuddin Chalid ini sesuai dengan saya butuhkan					
<i>Location</i>						
3.	RSUP Tadjuddin Chalid adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang mudah dijangkau di wilayah ini					
4.	RSUP Tadjuddin Chalid memiliki banyak fasilitas yang saya butuhkan					
5.	RSUP Tadjuddin Chalid dekat dengan rumah/tempat kerja saya					
<i>CSR</i>						
6.	RSUP Tadjuddin Chalid merupakan pelayanan kesehatan yang bermanfaat masyarakat					
7.	RSUP Tadjuddin Chalid sangat peduli terhadap lingkungan rumah sakit					
8.	RSUP Tadjuddin Chalid sangat berkomitmen terhadap pasien/masyarakat					
<i>Global impression</i>						
9.	Ketika diberikan tindakan seluruh tim memberikan dukungan dan rasa tenang kepada anda.					
10.	Dokter melakukan praktik di poli sesuai jadwal dan tepat waktu					

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
11	RSUP Tadjuddin Chalid memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien					
12	Petugas selalu menanyakan bagaimana perasaan anda setelah melaksanakan tindakan/pemeriksaan					
13	Petugas melibatkan saya didalam prosedur pelayanan					
<i>Personnel</i>						
14	Penampilan Petugas yang ada di RSUP Tadjuddin Chalid sangat rapi dan bersih					
15	Petugas berbicara kepada anda dengan sopan					
16	Petugas mendengarkan anda ketika anda memiliki pertanyaan yang cukup penting.					
17	Petugas dengan cekatan merawat saya ketika saya membutuhkan bantuan					

B. KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	Penilaian				
<i>Interpersonal Manner</i>						
1.	Perhatian Dokter selama saya dirawat	SP	P	KP	TP	STP
2.	Perhatian Perawat selama saya dirawat	SP	P	KP	TP	STP
3.	Keramahan dokter selama saya dirawat	SP	P	KP	TP	STP
4.	Keramahan perawat selama saya dirawat	SP	P	KP	TP	STP
5.	Kesopanan dokter selama saya dirawat	SP	P	KP	TP	STP
6.	Kesopanan perawat selama saya dirawat	SP	P	KP	TP	STP

No	Pernyataan	Penilaian				
Technical Quality						
7.	Keamanan dan kenyamanan saya selama dirawat di rumah sakit ini	SP	P	KP	TP	STP
8.	Penjelasan secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang saya derita	SP	P	KP	TP	STP
9.	Keakuratan hasil pemeriksaan fisik	SP	P	KP	TP	STP
10.	Keakuratan hasil pemeriksaan laboratorium	SP	P	KP	TP	STP
11.	Keakuratan hasil pemeriksaan radiologi	SP	P	KP	TP	STP
Akses						
12.	Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit	SP	P	KP	TP	STP
13.	Waktu tunggu pelayanannya cepat	SP	P	KP	TP	STP
14.	Letak rumah sakit yang strategis	SP	P	KP	TP	STP
Harga						
15.	Kejelasan informasi harga	SP	P	KP	TP	STP
16.	Keterjangkauan harga	SP	P	KP	TP	STP
17.	Kepantasan/kelayakan harga	SP	P	KP	TP	STP
18.	Kemudahan prosedur pembayaran	SP	P	KP	TP	STP
Continuity						
19.	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan	SP	P	KP	TP	STP
20.	Jadwal kunjungan dokter selama saya dirawat	SP	P	KP	TP	STP
21.	Ketepatan waktu tindakan/perawatan seperti yang telah disepakati	SP	P	KP	TP	STP
Lingkungan Fisik						
22.	Keindahan lingkungan rumah sakit	SP	P	KP	TP	STP
23.	Kebersihan lingkungan rumah sakit	SP	P	KP	TP	STP
24.	Kenyamanan lingkungan rumah sakit	SP	P	KP	TP	STP
25.	Kamar perawatan dibersihkan secara rutin	SP	P	KP	TP	STP
26.	Ketersediaan Fasilitas untuk pasien yang memiliki keterbatasan fisik/ <i>disability</i>	SP	P	KP	TP	STP
27.	Ketersediaan lahan parkir	SP	P	KP	TP	STP

No	Pernyataan	Penilaian				
Availability						
28.	Fasilitas yang tersedia di rumah sakit sesuai kebutuhan	SP	P	KP	TP	STP
29.	Ketersediaan peralatan canggih	SP	P	KP	TP	STP
30.	Rumah sakit menyediakan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit	SP	P	KP	TP	STP
31.	Ketersediaan obat selama perawatan	SP	P	KP	TP	STP
Outcome						
32.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan dokter selama rawat jalan di rumah sakit ini	SP	P	KP	TP	STP
33.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan perawat selama rawat jalan di rumah sakit ini	SP	P	KP	TP	STP
34.	Keseluruhan pelayanan rawat jalan di rumah sakit ini	SP	P	KP	TP	STP

a. LOYALITAS

No	Pernyataan	Sangat Tidak Bersedia	Tidak Bersedia	Kurang Bersedia	Bersedia	Sangat Bersedia
Repeat Purchase						
1	Saya bersedia memeriksakan diri lagi di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar bila suatu saat Saya memerlukan kembali					
2	Saya akan menjadikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menjadi pilihan utama					

Pay More						
3	Saya akan selalu mencari informasi mengenai RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar					
4	Bila dianjurkan, Saya bersedia melakukan pemeriksaan tambahan di bagian lain di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar misalnya bagian Radiologi atau laboratorium					
Retention						
5	Saya bersedia untuk tetap melakukan kunjungan ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, walaupun ada rumah sakit yang lain.					
6	Bagi saya, RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Makassarini merupakan tempat berobat yang terbaik					
Advocate						
7	Selama RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar ada, saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini					

8	Apabila suatu saat keluarga atau teman Saya membutuhkan pelayanan kesehatan,saya bersedia merekomendasikan mereka untuk datang ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar					
----------	--	--	--	--	--	--

Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Brand Image

No	Pernyataan	r hitung	P	Ket
Services offered				
1.	RSUP Tadjuddin Chalid menawarkan produk dan pelayanan jasa yang beragam	0.665	0.000	Valid
2.	Pelayanan yang ditawarkan oleh RSUP Tadjuddin Chalid ini sesuai dengan saya butuhkan	0.885	0.000	Valid
Location				
3.	RSUP Tadjuddin Chalid adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang mudah dijangkau di wilayah ini	0.882	0.000	Valid
4.	RSUP Tadjuddin Chalid memiliki banyak fasilitas yang saya butuhkan	0.844	0.000	Valid
5.	RSUP Tadjuddin Chalid dekat dengan rumah/tempat kerja saya	0.841	0.000	Valid
CSR				
6	RSUP Tadjuddin Chalid merupakan pelayanan kesehatan yang bermanfaat masyarakat	0.813	0.000	Valid
7.	RSUP Tadjuddin Chalid sangat peduli terhadap lingkungan rumah sakit	0.942	0.000	Valid
8.	RSUP Tadjuddin Chalid sangat berkomitmen terhadap pasien/masyarakat	0.893	0.000	Valid
Global impression				
9	Ketika diberikan tindakan seluruh tim memberikan dukungan dan rasa tenang kepada anda.	0.822	0.000	Valid
10	Dokter melakukan praktik di poli sesuai jadwal dan tepat waktu	0.726	0.000	Valid
11	RSUP Tadjuddin Chalid memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien	0.942	0.000	Valid
12	Petugas selalu menanyakan bagaimana perasaan anda setelah melaksanakan tindakan/pemeriksaan	0.880	0.000	Valid
13	Petugas melibatkan saya didalam prosedur pelayanan	0.923	0.000	Valid

Personnel				
14	Penampilan Petugas yang ada di RSUP Tadjuddin Chalid sangat rapi dan bersih	0.871	0.000	Valid
15	Petugas berbicara kepada anda dengan sopan	0.784	0.000	Valid
16	Petugas mendengarkan anda ketika anda memiliki pertanyaan yang cukup penting.	0.852	0.000	Valid
17	Petugas dengan cekatan merawat saya ketika saya membutuhkan bantuan	0.728	0.000	Valid

Sumber : Data Primer

Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	r hitung	P	Ket
Interpersonal Manner				
1.	Perhatian Dokter selama saya dirawat	0.866	0.000	Valid
2.	Perhatian Perawat selama saya dirawat	0.924	0.000	Valid
3.	Keramahan dokter selama saya dirawat	0.996	0.000	Valid
4.	Keramahan perawat selama saya dirawat	0.934	0.000	Valid
5.	Kesopanan dokter selama saya dirawat	0.932	0.000	Valid
6.	Kesopanan perawat selama saya dirawat	0.929	0.000	Valid
Technical Quality				
7.	Keamanan dan kenyamanan saya selama dirawat di rumah sakit ini	0.964	0.000	Valid
8.	Penjelasan secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang saya derita	0.906	0.000	Valid
9.	Keakuratan hasil pemeriksaan fisik	0.948	0.000	Valid
10.	Keakuratan hasil pemeriksaan laboratorium	0.827	0.000	Valid
11.	Keakuratan hasil pemeriksaan radiologi	0.996	0.000	Valid
Akses				
12.	Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit	0.634	0.000	Valid
13.	Waktu tunggu pelayanannya cepat	0.863	0.000	Valid
14.	Letak rumah sakit yang strategis	0.849	0.000	Valid
Harga				
15.	Kejelasan informasi harga	0.790	0.000	Valid
16.	Keterjangkauan harga	0.996	0.000	Valid

17.	Kepantasan/kelayakan harga	0.849	0.000	Valid
18.	Kemudahan prosedur pembayaran	0.913	0.000	Valid
Continuity				
19.	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan	0.908	0.000	Valid
20.	Jadwal kunjungan dokter selama saya dirawat	0.891	0.000	Valid
21.	Ketepatan waktu tindakan/perawatan seperti yang telah disepakati	0.923	0.000	Valid
22.	Ketersediaan makanan sesuai jadwal makan	0.880	0.000	Valid
Lingkungan Fisik				
23.	Keindahan lingkungan rumah sakit	0.964	0.000	Valid
24.	Kebersihan lingkungan rumah sakit	0.769	0.000	Valid
25.	Kenyamanan lingkungan rumah sakit	0.996	0.000	Valid
26.	Kamar perawatan dibersihkan secara rutin	0.932	0.000	Valid
27.	Ketersediaan Fasilitas untuk pasien yang memiliki keterbatasan fisik/ <i>disability</i>	0.916	0.000	Valid
28.	Ketersediaan lahan parkir	0.877	0.000	Valid
Availability				
29.	Fasilitas yang tersedia di rumah sakit sesuai kebutuhan	0.736	0.000	Valid
30.	Ketersediaan peralatan canggih	0.799	0.000	Valid
31.	Rumah sakit menyediakan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit	0.688	0.000	Valid
32.	Ketersediaan obat selama perawatan	0.872	0.000	Valid
Outcome				
33.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan dokter selama rawat jalan di rumah sakit ini	0.424	0.02	Valid
34.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan perawat selama rawat jalan di rumah sakit ini	0.959	0.000	Valid
35.	Keseluruhan pelayanan rawat jalan di rumah sakit ini	0.663	0.000	Valid

Sumber : Data Primer

Loyalitas

No	Pernyataan	r hitun g	P	Ket
Repeat Purchase				
1	Saya bersedia memeriksakan diri lagi di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar bila suatu saat Saya memerlukan kembali	0.640	0.000	Valid
2	Saya akan menjadikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menjadi pilihan utama	0.668	0.000	Valid
Pay More				
3	Saya akan selalu mencari informasi mengenai RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	0.648	0.000	Valid
4	Bila dianjurkan, Saya bersedia melakukan pemeriksaan tambahan di bagian lain di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar misalnya bagian Radiologi atau laboratorium	0.637	0.000	Valid
Retention				
5	Saya bersedia untuk tetap melakukan kunjungan ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, walaupun ada rumah sakit yang lain.	0.735	0.000	Valid
6	Bagi saya, RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Makassar ini merupakan tempat berobat yang terbaik	0.688	0.000	Valid
Advocate				
7	Selama RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar ada, saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini	0.717	0.000	Valid
8	Apabila suatu saat keluarga atau teman Saya membutuhkan pelayanan kesehatan, saya bersedia merekomendasikan mereka untuk datang ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	0.693	0.000	Valid

Sumber : Data Primer

Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket.
Brand Image	0.973	Reliebel
Kepuasan	0.990	Reliebel
Loyalitas	0.974	Reliebel

Sumber : Data Primer

Lampiran 3 Surat Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658

E-mail : fkm.unhas@gmail.com, website : <https://fkm.unhas.ac.id/>

No : 6740/UN4.14/PT.01.04/2022

22 Juni 2022

Lamp : Proposal

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth.

Direktur Utama RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Di –

Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : Dewi Wahyuni Supangat
Nomor Pokok : **K012181015**
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul **"Pengaruh brand image dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar"**.

Pembimbing : 1. Dr. dr. H. Noer Bahry Noor, M.Sc (Ketua)
2. Prof. Yahya Thamrin, SKM., M.Kes, MOHS.,Dr.PH (Anggota)

Waktu Penelitian : Juni – Agustus 2022

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan

Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,M.Med.Ed
NIP. 19670617 199903 1 001

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Peringgal



Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian











Lampiran 5 Output SPSS

RSUP Tadjuddin Chalid menawarkan produk dan pelayanan jasa yang beragam

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	6.9	6.9	13.5
	Kurang Setuju	116	66.3	66.3	54.1
	Setuju	25	15.6	15.6	78.2
	Sangat Setuju	18	11.3	11.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Pelayanan yang ditawarkan oleh RSUP Tadjuddin Chalid ini sesuai dengan saya butuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	18	11.3	11.3	22.4
	Kurang Setuju	26	16.3	16.3	70.0
	Setuju	112	63.7	63.7	92.4
	Sangat Setuju	14	8.8	8.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RSUP Tadjuddin Chalid adalah fasilitas pelayanan Kesehatan yang mudah dijangkau di wilayah ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	16	10.0	10.0	22.9
	Kurang Setuju	42	20.0	20.0	54.1
	Setuju	90	56.3	56.3	81.8
	Sangat Setuju	22	13.2	13.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RSUP Tadjuddin Chalid memiliki banyak fasilitas yang saya butuhkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.9	6.5	6.5
	Kurang Setuju	29	18.1	18.2	66.5
	Setuju	118	67.5	27.1	93.5
	Sangat Setuju	20	12.5	48.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RSUP Tadjuddin Chalid dekat dengan rumah/tempat kerja saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	48	23.8	23.8	23.8
	Setuju	18	11.3	11.3	69.4
	Sangat Setuju	104	65.0	65.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RSUP Tadjuddin Chalid merupakan pelayanan kesehatan yang bermanfaat masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	47	29.4	29.4	29.4
	Sangat Setuju	109	61.9	61.9	79.4
	Setuju	14	8.8	8.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RSUP Tadjuddin Chalid sangat peduli terhadap lingkungan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	8.1	8.1	8.1
	Kurang Setuju	120	68.8	68.8	65.9
	Setuju	32	30.0	30.0	95.9
	Sangat Setuju	5	3.1	3.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RSUP Tadjuddin Chalid sangat komitmen terhadap pasien/masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	8.8	8.8	8.8
	Kurang Setuju	19	11.9	11.9	65.9
	Setuju	132	76.3	76.3	95.9
	Sangat Setuju	5	3.1	3.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Ketika diberikan tindakan seluruh tim memberikan dukungan dan rasa tentang kepada anda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	5.6	5.6	5.6
	Kurang Setuju	28	17.9	17.9	65.9
	Setuju	94	58.8	58.8	95.9
	Sangat Setuju	29	18.1	18.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Dokter melakukan praktik di poli sesuai jadwal dan tepat waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	63	33.1	33.1	33.1
	Sangat Setuju	10	6.3	6.3	78.8
	Setuju	97	60.6	60.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

RSUP Tadjuddin Chalid memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	12	7.5	7.5	7.5
	Kurang Setuju	18	11.3	11.3	65.3
	Setuju	130	75.0	75.0	95.9
	Sangat Setuju	10	6.3	6.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Petugas selalu menanyakan bagaimana perasaan anda setelah melaksanakan Tindakan/pemeriksaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	19	11.9	11.9	11.9
	Kurang Setuju	100	61.9	61.9	65.3
	Setuju	23	11.4	11.4	95.9
	Sangat Setuju	19	11.9	11.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Petugas melibatkan saya didalam prosedur pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	25	15.6	15.6	15.6
	Setuju	28	17.5	17.5	71.2
	Sangat Setuju	117	66.9	66.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Penampilan petugas yang ada di RSUP Tadjuddin Chalid sangat rapi dan bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	8	5.0	5.0	5.0
	Kurang Setuju	61	31.9	31.9	65.3
	Setuju	85	53.1	53.1	95.9
	Sangat Setuju	16	10.0	10.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Petugas berbicara kepada anda dengan sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.9	1.9	1.9
	Kurang Setuju	65	40.9	40.9	65.3
	Setuju	30	12.5	12.5	95.9
	Sangat Setuju	72	45.0	45.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Petugas mendengarkan anda ketika anda memiliki pertanyaan yang cukup penting

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	0.6	0.6	0.6
	Kurang Setuju	129	74.4	74.4	81.2
	Setuju	18	11.3	11.3	98.8
	Sangat Setuju	22	13.8	13.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Petugas dengan cekatan merawat saya Ketika saya membutuhkan bantuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	122	76.3	76.3	76.3
	Setuju	8	5.0	5.0	71.2
	Sangat Setuju	30	15.6	15.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Perhatian Dokter selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	17	10.6	10.6	10.6
	Puas	113	64.4	64.4	72.4
	Kurang Puas	24	15.0	15.0	98.8
	Tidak Puas	16	10.0	10.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Perhatian Perawat selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	12	7.5	7.5	7.5
	Puas	20	12.5	12.5	85.9
	Kurang Puas	40	18.8	18.8	98.8
	Tidak Puas	98	61.3	61.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keramahan dokter selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	18	11.3	11.3	11.3
	Puas	90	50.0	50.0	61.8
	Kurang Puas	34	21.3	21.3	97.1
	Tidak Puas	28	17.5	17.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keramahan perawat selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	17	10.6	10.6	10.6
	Puas	93	58.1	58.1	75.9
	Kurang Puas	44	21.3	21.3	98.8
	Tidak Puas	16	10.0	10.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Kesopanan dokter selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	76	44.7	44.7	44.7
	Puas	65	38.2	38.2	82.9
	Kurang Puas	27	15.9	15.9	98.8
	Tidak Puas	2	1.2	1.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Kesopanan perawat selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	12	7.5	7.5	7.5
	Puas	82	51.2	51.2	48.8
	Kurang Puas	62	32.5	32.5	76.5
	Tidak Puas	14	8.8	8.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keamanan dan kenyamanan saya selama dirawat di rumah sakit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	110	62.5	62.5	62.5
	Puas	21	13.1	35.3	61.8
	Kurang Puas	33	20.6	21.8	97.1
	Tidak Puas	6	3.8	2.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Penjelasan secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang saya derita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	3	3.1	3.1	3.1
	Puas	16	10.0	31.2	75.9
	Kurang Puas	109	68.1	22.9	98.8
	Tidak Puas	30	18.8	1.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keakuratan hasil pemeriksaan fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	97	54.4	44.7	44.7
	Puas	27	16.9	40.6	85.3
	Kurang Puas	38	23.8	14.7	61.8
	Tidak Puas	8	5.0	24.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keakuratan hasil pemeriksaan laboratorium

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	91	56.9	56.9	56.9
	Puas	22	13.8	34.7	75.9
	Kurang Puas	47	29.4	22.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keakuratan hasil pemeriksaan radiologi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	9	5.6	5.6	5.6
	Kurang Puas	18	17.5	14.1	85.9
	Puas	100	61.9	52.9	98.8
	Sangat Puas	24	15.0	15.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	29	18.1	18.1	18.1
	Puas	26	16.3	40.6	85.9
	Kurang Puas	99	55.6	12.9	98.8
	Tidak Puas	16	10.0	1.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Waktu tunggu pelayanannya cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	24	15.0	15.0	15.0
	Puas	30	18.1	37.1	58.6
	Kurang Puas	101	56.9	21.8	78.2
	Tidak Puas	15	9.4	1.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Letak rumah sakit yang strategis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	29	18.1	18.1	18.1
	Puas	29	18.1	37.1	43.1
	Kurang Puas	107	60.6	21.8	78.2
	Tidak Puas	5	3.1	4.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Kejelasan informasi harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	117	66.9	38.2	38.2
	Puas	25	15.6	31.8	52.4
	Kurang Puas	23	14.4	20.6	90.6
	Tidak Puas	5	3.1	4.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keterjangkauan harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	81	50.6	50.6	50.6
	Puas	40	25.0	26.5	58.2
	Kurang Puas	30	18.8	25.3	84.7
	Tidak Puas	9	5.6	15.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Kepantasan/kelayakan harga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	83	41.2	41.2	41.2
	Puas	21	37.1	37.1	78.2
	Kurang Puas	66	21.8	21.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Kemudahan prosedur pembayaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	127	73.1	73.1	73.1
	Puas	18	11.3	11.3	78.2
	Kurang Puas	7	4.4	4.4	98.8
	Tidak Puas	18	11.3	11.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	98	61.3	31.8	31.8
	Puas	23	14.4	14.4	52.4

	Kurang Puas	39	24.4	24.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Jadwal kunjungan dokter selama saya dirawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	12	7.5	7.5	7.5
	Puas	82	51.2	51.2	69.4
	Kurang Puas	62	32.5	32.5	90.0
	Tidak Puas	14	8.8	8.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Ketepatan waktu tindakan/perawatan seperti yang telah disepakati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	72	45.0	45.0	45.0
	Puas	30	12.5	12.5	20.6
	Kurang Puas	65	40.6	40.6	71.8
	Tidak Puas	3	1.9	1.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keindahan lingkungan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	22	42.9	42.9	42.9
	Puas	18	41.8	41.8	56.4
	Kurang Puas	129	15.3	15.3	84.7
	Tidak puas	1	0.6	0.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Kebersihan lingkungan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	30	50.6	50.6	50.6
	Puas	122	24.7	24.7	74.1
	Kurang Puas	8	23.5	23.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Kenyamanan lingkungan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	97	60.6	60.6	60.6
	Puas	10	6.3	6.3	90.0
	Kurang Puas	63	33.1	33.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Ketersediaan Fasilitas untuk pasien yang memiliki keterbatasan fisik/*disability*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	10	45.3	45.3	45.3
	Puas	130	40.6	40.6	53.9
	Kurang Puas	18	14.1	14.1	85.9
	Tidak Puas	12	7.5	7.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Ketersediaan lahan parkir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	24	15.0	15.0	15.0
	Puas	28	17.5	17.5	71.8
	Kurang Puas	100	61.9	61.9	96.5
	Tidak Puas	9	5.6	5.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Fasilitas yang tersedia di rumah sakit sesuai kebutuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	29	18.1	18.1	18.1
	Puas	94	58.8	58.8	84.7
	Kurang Puas	28	17.5	17.5	98.8
	Tidak Puas	9	5.6	5.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Ketersediaan peralatan canggih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	97	60.6	60.6	60.6
	Puas	10	6.3	6.3	57.1
	Kurang Puas	63	33.1	33.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Rumah sakit menyediakan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	10	6.3	6.3	6.3
	Puas	130	75.0	75.0	85.3
	Kurang Puas	18	11.3	11.3	98.8
	Tidak Puas	12	7.5	7.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Ketersediaan obat selama perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	84	49.4	49.4	49.4
	Puas	56	32.9	32.9	82.4
	Kurang Puas	30	17.6	17.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	10	6.3	6.3	6.3
	Puas	130	75.0	75.0	85.3
	Kurang Puas	18	11.3	11.3	98.8
	Tidak Puas	12	7.5	7.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	10	6.3	6.3	6.3
	Puas	130	75.0	75.0	85.3
	Kurang Puas	18	11.3	11.3	98.8
	Tidak Puas	12	7.5	7.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Keseluruhan pelayanan rawat jalan di rumah sakit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	19	11.9	11.9	11.9
	Puas	23	11.4	11.4	61.2
	Kurang Puas	100	61.9	61.9	85.9
	Tidak Puas	19	11.9	11.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Saya bersedia memeriksakan diri lagi di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar bila suatu saat Saya memerlukan kembali

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Bersedia	57	33.5	33.5	33.5
	Bersedia	42	24.7	24.7	70.0
	Kurang Bersedia	47	27.6	27.6	91.2
	Tidak Bersedia	24	14.1	14.1	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

**Saya akan menjadikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar
menjadi pilihan utama**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Bersedia	62	36.5	36.5	36.5
	Bersedia	56	32.9	32.9	57.1
	Kurang Bersedia	35	20.6	20.6	90.0
	Tidak Bersedia	17	10.0	10.0	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

**Saya akan selalu mencari informasi mengenai RSUP Dr.
Tadjuddin Chalid Makassar**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Bersedia	98	57.6	57.6	57.6
	Bersedia	41	24.1	24.1	81.8
	Kurang Bersedia	31	18.2	18.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

**Bila dianjurkan, Saya bersedia melakukan pemeriksaan
tambahan di bagian lain di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar
misalnya bagian Radiologi atau laboratorium**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Bersedia	62	36.5	36.5	36.5
	Bersedia	59	34.7	34.7	71.2
	Kurang Bersedia	36	21.2	21.2	92.4
	Tidak Bersedia	13	7.6	7.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Saya bersedia untuk tetap melakukan kunjungan ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, walaupun ada rumah sakit yang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bersedia	59	34.7	34.7	34.7
	Kurang Bersedia	45	26.5	26.5	55.9
	Bersedia	36	21.2	21.2	82.4
	Sangat Bersedia	30	17.6	17.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Bagi saya, RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar ini merupakan tempat berobat yang terbaik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Bersedia	45	26.5	26.5	26.5
	Bersedia	45	26.5	26.5	48.2
	Kurang Bersedia	43	25.3	25.3	74.7
	Tidak Bersedia	37	21.8	21.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Selama RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar ada, saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Bersedia	41	24.1	24.1	24.1
	Bersedia	74	43.5	43.5	67.6
	Kurang Bersedia	30	17.6	17.6	82.4
	Tidak Bersedia	25	14.7	14.7	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Apabila suatu saat keluarga atau teman Saya membutuhkan pelayanan kesehatan, saya bersedia merekomendasikan mereka untuk datang ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Bersedia	47	27.6	27.6	27.6
	Bersedia	45	26.5	26.5	48.2
	Kurang Bersedia	43	25.3	25.3	74.7
	Tidak Bersedia	35	20.6	20.6	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

1. KARAKTERISTIK DAN VARIBEL PENELITIAN

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	25	14.7	14.7	14.7
	Wanita	145	85.3	85.3	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	8	4.7	4.7	4.7
	26-35 Tahun	64	37.6	37.6	42.4
	36-45 Tahun	52	30.6	30.6	72.9
	46-55 Tahun	31	18.2	18.2	91.2
	>55 Tahun	15	8.8	8.8	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	16	9.4	9.4	9.4
	SMP	58	34.1	34.1	43.5
	SMA/SMK	79	46.5	46.5	90.0
	D3	11	6.5	6.5	96.5
	S1	6	3.5	3.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	6	3.5	3.5	3.5
	Pegawai Swasta	43	25.3	25.3	28.8
	Wiraswasta	73	42.9	42.9	71.8
	Tidak Bekerja	48	28.2	28.2	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Jarak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5 KM	79	46.5	46.5	46.5
	>5 KM	91	53.5	53.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

Jumlah Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<3 Kali	45	26.5	26.5	26.5
	Tak Terhingga	125	73.5	73.5	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

BRAND IMAGE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	75	44.1	44.1	44.1
	Kurang Baik	95	55.9	55.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

KEPUASAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	73	45.6	45.6	45.6
	Kurang Puas	97	54.4	54.4	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

LOYALITAS

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

Valid	Tinggi	77	48.1	48.1	48.1
	Rendah	93	51.9	51.9	100.0
	Total	170	100.0	100.0	

2. CROSSTAB DAN CHI SQUARE

Crosstabs

Notes

Output Created		28-JUN-2022 08:56:07
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PROJECT\KAK DEW\kakdew.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	170
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Cases Used		Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		<pre> CROSSTABS /TABLES=BRAND_IMAGE BY KEPUASAN LOYALITAS /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL. </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00.11
	Elapsed Time	00:00:00.92
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
BRAND IMAGE * KEPUASAN	170	100.0%	0	0.0%	170	100.0%
BRAND IMAGE * LOYALITAS	170	100.0%	0	0.0%	170	100.0%

BRAND IMAGE * KEPUASAN

Crosstab

		KEPUASAN		Total	
		Puas	Kurang Puas		
BRAND IMAGE	Baik	Count	68	7	75
		% within BRAND IMAGE	90.6%	9.4%	100.0%
	Kurang Baik	Count	5	90	95
		% within BRAND IMAGE	5.3%	94.7%	100.0%
Total		Count	137	33	170
		% within BRAND IMAGE	45.6%	54.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	69.357 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	65.288	1	.000		
Likelihood Ratio	57.552	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	68.949	1	.000		
N of Valid Cases	170				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.21.

b. Computed only for a 2x2 table

BRAND IMAGE * LOYALITAS

Crosstab

		LOYALITAS		Total
		Tinggi	Rendah	

BRAND IMAGE	Baik	Count	68	7	75
		% within BRAND IMAGE	90.6%	7.5%	100.0%
	Kurang Baik	Count	9	86	95
		% within BRAND IMAGE	18.4%	92.5%	100.0%
Total		Count	136	34	170
		% within BRAND IMAGE	48.1%	51.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	92.430 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	87.774	1	.000		
Likelihood Ratio	78.160	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	91.886	1	.000		
N of Valid Cases	170				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.40.

b. Computed only for a 2x2 table

CROSSTABS

/TABLES=KEPUASAN BY LOYALITAS

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CHISQ

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Notes

Output Created		28-JUN-2022 08:57:06
Comments		
Input	Data	D:\SPSS PROJECT\KAK DEWI\kakdew.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	170
	Missing Value Handling	Definition of Missing
Cases Used		Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax	CROSSTABS /TABLES=KEPUASAN BY LOYALITAS /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.	
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03
	Dimensions Requested	2
	Cells Available	524245

Case Processing Summary

	Cases	
Valid	Missing	Total

	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN * LOYALITAS	170	100.0%	0	0.0%	170	100.0%

KEPUASAN * LOYALITAS Crosstabulation

		LOYALITAS			
			Tinggi	Rendah	Total
KEPUASAN	Puas	Count	59	20	73
		% within KEPUASAN	71.0%	29.0%	100.0%
	Kurang Puas	Count	28	63	97
		% within KEPUASAN	30.8%	69.2%	100.0%
Total		Count	77	93	170
		% within KEPUASAN	80.0%	20.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	107.627 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	102.657	1	.000		
Likelihood Ratio	92.793	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	106.994	1	.000		
N of Valid Cases	170				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.60.

b. Computed only for a 2x2 table

3. REGRESI

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BRAND IMAGE ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.404	.306

a. Predictors: (Constant), BRAND IMAGE

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.850	1	10.850	115.777	.000 ^b
	Residual	15.744	168	.094		
	Total	26.594	169			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), BRAND IMAGE

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.426	.075		5.672	.000
	BRAND IMAGE	.646	.060	.639	10.760	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KEPUASAN, BRAND IMAGE ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 ^a	.722	.718	.213

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, BRAND IMAGE

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.633	2	9.816	216.629	.000 ^b
	Residual	7.567	167	.045		
	Total	27.200	169			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

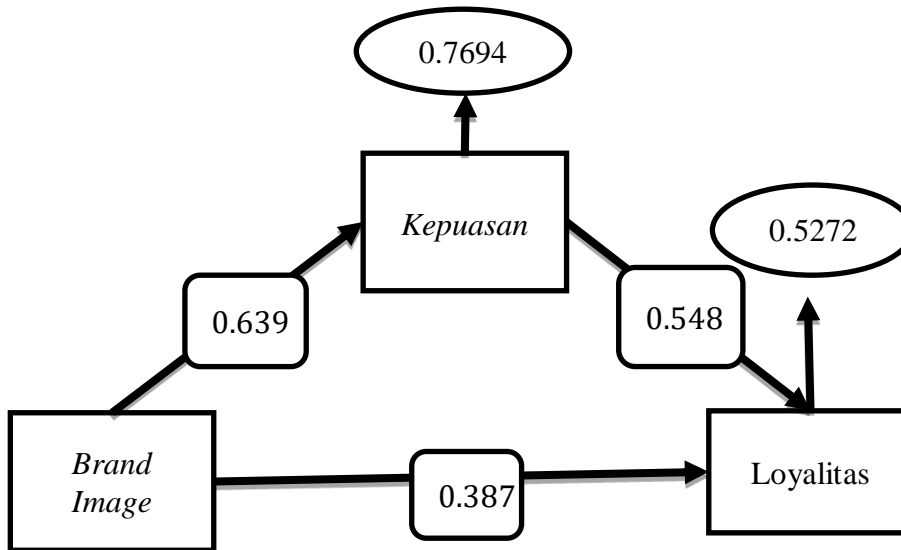
b. Predictors: (Constant), KEPUASAN, BRAND IMAGE

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.067	.057		1.176	.241

BRAND IMAGE	.396	.054	.387	7.296	.000
KEPUASAN	.555	.054	.548	10.339	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS



Lampiran 6 Curriculum Vitae

Data Pribadi

Nama : Dewi Wahyuni Supangat, dr
Tempat, tanggal lahir : Gorontalo, 08 Mei 1990
Jenis Kelamin : Perempuan
Fakultas/ Jurusan : Fakultas Kesehatan Masyarakat/Administrasi
Rumah Sakit
NIM : K012181015
Bidang Keahlian : MARS
Alamat Rumah : Jl. Manggis Kel. Libuo Kecamatan Dungingi Kota
Gorontalo

Riwayat Pendidikan

NO	STRATA	INSTITUSI	TEMPAT	TAHUN
1	SD	SD Impres 1 Tuladenggi	Gorontalo	1995
2	SMP	SMP Negeri 7 Gorontalo	Gorontalo	2001
3	SMA	SMA Negeri 3 Gorontalo	Gorontalo	2004
4	S1	Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin	Makassar	2008
5	S2	Fakultas Kesehatan Masyarakat Departemen Administrasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin	Makassar	2018