

DAFTAR PUSTAKA

- Akha, A. A. S. (2018). Aging and the immune system: An overview. *Journal of Immunological Methods*, 463, 21-26
- Asmaryadi, A. *et al.* (2020) 'Influence of patient experience and hospital image on patient loyalty in meloy public hospital of sangatta, east kutai regency', *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(T2), pp. 147–151. doi: 10.3889/oamjms.2020.5213.
- Arifah, N., Rivai, F. and Delima, A.Z.P. (2017). Patient Experiences In Internal And Surgical Ward At State Hospital Labuang Baji Makassar. In *8th International Conference of Asian Association of Indigenous and Cultural Psychology (ICAAIP 2017)* (pp. 234-237). Atlantis Press.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Armin, Maidin, A., Sidin, I., Rivai, F., Soedirham, O., & Rizki, F. (2020). Service experience by the bugis ethnic on health services provided in public hospitals in south sulawesi. *Journal of Health and Translational Medicine*, 23(1), 78–83
- Azhari, M. I., Fanani, D., Mawardi, M. K., Administrasi, F. I., & Brawijaya, U. (2015). Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28(1), 143–148
- Azwar, A., dan Prihartono, J.2014.*Metodologi Penelitian*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Baroroh, D. B., & Irafayani, N. (2012). Peran keluarga sebagai care giver terhadap pengelolaan aktifitas pada lansia dengan pendekatan NIC (Nursing Intervention Classification) Dan NOC (Nursing Outcome Classification). *Jurnal Keperawatan*, 3(2).
- Bowen, J.T. and Chen, S.L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(5), pp.213-7
- Berkowitz, B. (2016). The Patient Experience and Patient Satisfaction: Measurement of a Complex Dynamic. *The Online Journal of Issues in Nursing(OJIN)*, 21(1). <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol21No01Man01>

- Berry, L. L., & Haeckel, S. H. (2002). Managing the Total Customer Experience. *MIT Sloan Management Review*, 43(3).
- Cetin, G., & Dincer, F. I. (2014). Anatolia : An International Journal of Tourism and Hospitality Research Influence of customer experience on loyalty and word-of-mouth in hospitality operations. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, (November), 37–41. <https://doi.org/10.1080/13032917.2013.841094>
- Dewi, AU, Astuti, R & Werdani, KE. 2015. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Surakarta : FIKES UMM
- 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*. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012001570>
- Dimiyati, M. (2017) ‘Peranan experiential marketing dalam kepuasan pasien dalam menciptakan loyalitas pasien rumah sakit Fatimah Banyuwangi’, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, pp. 14–31.
- Dirbawanto, N. D. and Sutrasnowati, E. ng (2016) ‘Pengaruh Customer Experience Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty’, *Management Analysis Journal*, 5(1), pp. 70–76.
- Donabedian, A. (2013). Evaluating the Quality of Medical Care Author (s): Avedis Donabedian Source : The Milbank Memorial Fund Quarterly , Vol . 44 , No . 3 , Part 2 : Health Services Research I . A Series of Papers Commissioned by the Health Services Research Study Section o, 44(3).
- Elleuch, A. (2008). Patient satisfaction in Japan. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(7), 692–705. <https://doi.org/10.1108/09526860810910168>
- Gill, L., & White, L. (2009). A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*, 22(2005), 1751–1879. <https://doi.org/10.1108/17511870910927994>
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Harmoko. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Martha Friska Multatuli Medan. *Jurnal Rekam Medik*, 3(1), 9-19.
- HCAHPS. (2005). *HCAHPS: Patients’ Perspectives of Care Survey*. Centers for Medicare & Medicaid Services. [https://www.cms.gov/Medicare/Quality-](https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-) Initiatives-Patient-Assessment-

Instruments/HospitalQualityInits/HospitalHCAHPS

- Hu, Guangyu, et al. 2019. Patient experience of hospital care in China: major findings from the Chinese patient experience questionnaire survey (2016–2018)." *BMJ open*, 9(9), e031615.
- Jacobis, R. (2013) 'Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), pp. 619–629.
- Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). The picker patient experience questionnaire: Development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353–358.
- Kojima, G., Iliffe, S., Jivraj, S., & Walters, K. (2016). Association between frailty and quality of life among community-dwelling older people: a systematic review and meta-analysis. *J Epidemiol Community Health*, 70(7), 716–721.
- Kumah, E. (2019). Patient experience and satisfaction with a healthcare system: connecting the dots. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 173–179.
- Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality and safety in health care*, 11(4), pp.335-339.
- Keller, S., Malley, A. J. O., Hays, R. D., Matthew, R. A., Zaslavsky, A. M., Hepner, K. A., & Cleary, P. D. (2005). Methods Used to Streamline the CAHPS Hospital Survey. Health Research and Educational Trust, 2057–2077.
- Kottler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (Ketigabelas)*. Jakarta: PT. Indeks.
- LaVela, S. L., & Gallan, A. (2014). Evaluation and measurement of patient experience. *Patient Experience Journal*, 1(1), 28-36.
- Logen, Y., & Balqis, D. (2015). *Faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh pemulung di TPA Tamangapa*. Skripsi. Universitas Hasanudin. 1–12
- L.T. Sari., & Suminar, E. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Pemberian Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Indonesian Journal of Professional Nursing (IJPN)*, 1(2), 54-62.

- Maghfiroh, L. (2017). Customer-perceived Value and Customer Experience to Increase Patient Satisfaction at Dr . Soedono Hospital Madiun. *International Journal of Preventive and Public Health Sciences*, 3(3), 3–7. <https://doi.org/10.17354/ijpphs/2016/75>
- Marca-Frances, G., Frigola-Reig, J., Menéndez-Signorini, J. A., Compte-Pujol, M., & Massana-Morera, E. (2020). Defining patient communication needs during hospitalization to improve patient experience and health literacy. *BMC Health Services Research*, 20(131).
- Medicine, I. of. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Murti, B. (2003). *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi*. Gadjah Mada University Press.
- Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal SimplexNuVolume 2, Nomor 1, 3(April)*, 1–9
- Pramita, P. E. G. (2019) 'Effect of Experience in Building Satisfaction, Trust and Loyalty', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), pp. 76–86. doi: 10.21776/ub.jam.2019.017.01.09.
- Rauyruen, P., & Miller, K. E. (2007). Relationship quality as a predictor of B2B customer loyalty. *Journal of Business Research*, 60(September 2005), 21–31. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2005.11.006>
- Reichheld, F. F., & Schefter, P. (2000). *E-Loyalty : Your Secret Weapon on the Web*. Harvard Business Review.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *AL-ULUM: JURNAL SAINS DAN TEKNOLOGI*, 4(1), 1-6.
- Rosjidi, C.H., Liawati E. (2013) *Panduan Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Ponorogo.
- Rothman, A. A., Park, H., Hays, R. D., Edwards, C., & Dudley, R. A. (2008). Methods and Research Briefs Can Additional Patient Experience Add New Domains to the CAHPS Hospital Survey? *Health Research and Educational Trust*, 2201–2222. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2008.00867>.

- Saputra, D. I., & Mustikawati, I. S. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul*, 10.
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. PT. Penerbit IPB Press
- Sari, Y. (2006). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RS Haji dan hubungannya dengan minat beli ulang*. Universitas Indonesia.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30. [https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4\(1\).30-34](https://doi.org/10.21927/jnki.2016.4(1).30-34)
- Suparyo, S. W., Gono, J. N., Herieningsih, S. W., & Pradekso, T. (2015). Hubungan Antara Kualitas Komunikasi Dokter-Pasien dan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Loyalitas Pasien. *Interaksi Online*, 3(4).
- Tanniru, M., & Khuntia, J. (2017). Dimensions of patient experience and overall satisfaction in emergency departments. *Journal of patient experience*, 4(3), 95-100.
- The Beryl Institute. (n.d.). *Defining The Patient Experience*. Retrieved March 28, 2021, from <https://www.theberylinstitute.org/page/DefiningPatientExp>
- Tjiptono, F. (1999). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi 2*. ANDI. Yogyakarta.
- Utami Yeni Tri. (2019) *Jurnal Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong*. Apikes Citra Medika. Surakarta
- Utari, U. (2018). Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RumahSakit Umum Daerah Haji Makassar [Universitas Hasanuddin]. In *Universitas Hasanuddin*. http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/YTY3NzY2MmJhNTgwNjQwMmY1NmI5ZDQwNzFhYzdlZGVmMDVhOGM1NA==.pdf
- Utari, U., Rivai, F. and Andi, N.S., 2018. PENGARUH PENGALAMAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2).

- Wardaya, E. P. (2017) Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction dan Customer Trust pada Pelanggan Bengkel Auto 2000 di Surabaya. *Petra Business & Management Review*, 3(1), pp. 27–45.
- Wati, L. (2018). Hubungan antara reliability dan responsiveness dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1), 252-269.
- Wijaya, R.A., (2020) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto–Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1), p.11.

Lampiran 1 Informed Consent

FORMULIR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Tanggal lahir/umur:

Alamat :

No. Hp :

Setelah mendengar/membaca dan mengerti penjelasan yang diberikan mengenai apa yang dilakukan pada penelitian dengan judul “**Hubungan Pengalaman Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD Batara Siang Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2022**”.

Maka saya bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. saya mengerti bahwa pada penelitian ini ada beberapa pertanyaan-pertanyaan yang harus saya jawab, dan sebagai responden saya akan menjawab pertanyaan yang diajukan dengan jujur.

Saya menjadi responden bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, tetapi karena keinginan saya sendiri dan tidak ada biaya yang akan ditanggungkan kepada saya sesuai dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh peneliti.

Saya percaya bahwa keamanan dan kerahasiaan data yang diperoleh dari saya sebagai responden akan terjamin dan saya dengan ini menyetujui semua informasi dari saya yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dipublikasikan dalam bentuk lisan maupun tulisan dengan tidak mencantumkan nama. Bila terjadi perbedaan pendapat dikemudian hari, kami akan menyelesaikannya secara kekeluargaan.

Pangkep, 2022
Responden

(_____)

Penanggung Jawab Penelitian :

Nama : Virginia Thesyalonica

Alamat : Jalan Jeruk No.8 Tonasa 1

Tlp/HP : 082347722527

Email : thesavirginiaaa@gmail.com

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Kepada

Bpk/Ibu

Di

RSUD Batara Siang Pangkep

Dengan Hormat, di tengah kesibukan bapak/ibu saat ini, perkenankanlah saya memohon bantuan bapak/ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi daftar pertanyaan ini secara jujur dengan keadaan sebenarnya. Kerahasiaan identitas bapak/ibu akan dijamin oleh peneliti. Tujuan pengisian kuesioner ini adalah sebagai bahan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Kesediaan bapak/ibu mengisi daftar pertanyaan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi peneliti.

Atas bantuan dan kerja sama bapak/ibu saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Virginia Thesyalonica

KARAKTERISTIK RESPONDEN	
Nama	
Umur	() Tahun
Jenis Kelamin	() Laki-Laki () Perempuan
Tingkat Pendidikan	() SMA () D 3 () S1 () S2 () Lainnya <sebutkan>.....
Pekerjaan	() Tidak bekerja () PNS/TNI/POLRI () Wiraswasta () Pelajar/mahasiswa () Karyawan swasta
Penghasilan	() Tidak Punya Penghasilan () Rp 1.500.000 - Rp 2.000.000 () Rp 2.000.000 - Rp 2.500.000 () Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000 () > Rp 5.000.000
Lokasi Tempat Tinggal	() Dalam Kabupaten Pangkep (berdomisili \geq 6 bulan) () Luar Kabupaten Pangkep
Sumber biaya pemeriksaan kesehatan	() Umum () BPJS Mandiri () PBI (Penerima Bantuan Iuran) () Jaminan Perusahaan Asuransi
Jarak dari rumah Anda ke Rumah Sakit ini ?	() < 5 KM () > 5 KM
Sampai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kali kah Anda berkunjung atau melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit ini ?	() Pertama Kali () Lebih dari 1 kali

KETERANGAN KUISIONER

Check list : TP, bila tidak pernah STB, bila sangat tidak bersedia	Pernyataan tersebut sangat tidak sesuai dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 1)
Check list : KD, bila kadang-kadang TB, bila tidak bersedia	Pernyataan tersebut tidak sesuai dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 2)
Check list: SL, bila biasanya SB, bila sangat bersedia	Pernyataan tersebut sesuai namun belum optimal dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 3)
Check list: SL, bila selalu SB, bila sangat bersedia	Pernyataan tersebut sangat sesuai dengan kondisi yang dialami saat ini (bernilai 4)

A. PERTANYAAN YANG BERKAITAN DENGAN PENGALAMAN

	PERTANYAAN	Tidak Pernah	Kadang- kadang	Biasanya	Selalu
A1	Komunikasi Perawat				
1.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering perawat memperlakukan Anda dengan hormat dan sopan?				
2.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering perawat mendengarkan Anda dengan cermat?				
3.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering perawat menjelaskan hal-hal yang kurang/tidak Anda ketahui agar Anda bisa mengerti?				
A2	Komunikasi Dokter				
4.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering dokter memperlakukan Anda dengan hormat dan sopan?				
5.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering dokter mendengarkan dengan seksama keluhan anda?				

6.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering dokter menjelaskan hal-hal yang kurang/tidak Anda ketahui dengan cara yang bisa Anda mengerti?				
A3	Staf Yang Responsif				
7.	Seberapa sering Anda mendapatkan bantuan ke kamar mandi segera setelah Anda membutuhkannya?				
8.	Seberapa sering perawat langsung tanggap dan peduli jika Anda merasa tidak nyaman?				
9.	Selama dirawat di rumah sakit ini, setelah Anda memanggil perawat, seberapa sering Anda segera mendapatkan bantuan setelah Anda menginginkannya?				
A4	Dukungan Emosional				
9.	Selama dirawat di rumah sakit ini, seberapa sering dokter menanyakan dan mempedulikan ketakutan atau kekhawatiran yang saya rasakan kemudian membahasnya?				
10.	Selama dirawat di rumah sakit ini, seberapa sering perawat selalu menanyakan dan mempedulikan ketakutan atau kekhawatiran yang saya rasakan kemudian membahasnya?				
11.	Selama dirawat di rumah sakit ini saya diberi kemudahan dan kesempatan untuk membicarakan masalah dan kekhawatiran yang saya rasakan kepada staf rumah sakit?				
A5	Kenyamanan Fisik				
13.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering kamar Anda dibersihkan?				
14.	Selama dirawat di rumah sakit ini, seberapa sering kamar mandi Anda dibersihkan?				
15.	Selama dirawat di rumah sakit ini, seberapa sering daerah di sekitar Anda dan ruangan anda dalam keadaan tenang di malam hari?				
A6	Keterlibatan Keluarga				

16.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering keluarga diberikan kesempatan untuk bertanya mengenai kondisi kesehatan anda kepada dokter atau perawat?				
17.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering dokter atau perawat memberi informasi kepada keluarga anda mengenai informasi yang dapat membantu mempercepat pemulihan anda?				
18.	Selama tinggal di rumah sakit ini, seberapa sering keluarga anda dilibatkan dalam mengambil keputusan terhadap penanganan dan perawatan yang akan diberikan kepada anda?				
A7	Komunikasi tentang Obat				
19.	Sebelum memberikan Anda obat baru, seberapa sering staf rumah sakit memberi tahu Anda mengenai kegunaan obat tersebut?				
20.	Sebelum memberikan Anda obat baru, seberapa sering staf rumah sakit menjelaskan kemungkinan efek samping dengan cara yang bisa Anda mengerti?				
21.	Sebelum memberikan Anda obat baru, seberapa sering staf rumah sakit memberi tahu jadwal penggunaan obat tersebut?				

B. Loyalitas Pasien

	Loyalitas Pasien	Sangat Tidak Bersedia	Tidak Bersedia	Bersedia	Sangat Bersedia
	Repeat Purchase				
LP 1	Saya bersedia memeriksakan diri lagi di RSUD Batara Siang bila suatu saat Saya memerlukan pemeriksaan kesehatan lagi.				
LP 2	Saya akan menjadikan RSUD Batara Siang menjadi pilihan				

	utama untuk berobat jika saya sakit				
	Pay More				
LP 3	Saya akan selalu mencari informasi mengenai RSUD Batara Siang				
LP 4	Bila dianjurkan, Saya bersedia melakukan pemeriksaan tambahan di bagian lain di RSUD Batara Siang misalnya bagian Radiologi atau laboratorium				
	Retention				
LP 5	Saya bersedia untuk tetap melakukan kunjungan ke RSUD Batara Siang, walaupun ada rumah sakit yang lain.				
LP 6	Bagi saya, RSUD Batara Siang ini merupakan tempat berobat yang terbaik				
	Advocate				
LP 7	Selama RSUD Batara Siang ada, saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini				
LP 8	Apabila suatu saat keluarga atau teman Saya membutuhkan pelayanan kesehatan, saya bersedia merekomendasikan mereka untuk datang ke RSUD Batara Siang				

Pertanyaan terbuka :

Apa alasan anda untuk menggunakan kembali/tidak menggunakan kembali pelayanan kesehatan di RSUD Batara Siang Pangkep?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MASTER TABEL

UMUR	JK	JOB	INCOME	SUMBER	PEND	TRN	LOKASI	JARAK	PENGGUNAAN	A11	A12	A13	TOTALA1	A21	A22	A23	TOTALA2	A31	A32	A33	TOTALA3	A41	A42	A43	TOTALA4	A51	A52	A53	TOTALA5	A61	A62	A63	TOTALA6	A71	A72	A73	TOTALA7	TOTALA	B11	B12	B11	B12	B31	B32	B41	B42	TOTALB		
1	5	2	1	1	3	1	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	6	1	5	2	3	3	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	1	1	1	3	1	1	2	1	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	1	1	6	4	4	4	12	1	1	4	6	70	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4
4	4	2	1	1	3	1	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	1	2	7	4	4	4	12	2	2	4	8	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	2	1	1	2	1	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	2	7	2	2	3	1	1	2	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	2	3	3	8	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	1	1	8	1	2	3	1	1	2	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	4	1	4	9	4	4	4	12	4	4	1	9	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	1	1	8	1	1	2	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	1	1	8	1	1	3	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	1	1	4	6	78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	1	1	8	1	2	2	1	1	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	2	2	1	1	2	3	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	1	1	1	3	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	1	3	3	3	3	1	1	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1	2	8	1	3	2	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	2	1	1	3	3	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	1	3	3	3	3	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	1	8	1	3	3	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	1	4	8	2	5	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	2	1	1	3	1	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	2	1	1	3	1	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	1	2	1	1	3	3	1	1	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	1	8	1	3	3	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	1	4	6	2	6	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	1	3	8	2	5	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	2	1	1	4	3	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	1	3	5	2	3	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	2	1	1	3	1	1	1	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	2	1	1	2	3	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	1	4	5	2	2	1	1	2	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	2	2	1	1	3	3	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	2	2	3	7	79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	6	1	6	2	3	7	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	2	1	1	2	3	1	2	2	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	1	3	2	3	3	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	11	4	4	4	12	1	1	1	3	74	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	2	2	1	1	3	1	1	1	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	1	1	1	3	1	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	6	1	6	4	3	1	1	2	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
37	4	2	1	1	3	1	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	2	2	1	1	3	1	1	2	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	84	4	4	4	4	4						

Lampiran 4 Rekap Hasil Uji Validitas

Pengalaman Pasien

Komunikasi Perawat

1. Pertanyaan 1	472	Valid
2. Pertanyaan 2	890	Valid
3. Pertanyaan 3	560	Valid

Komunikasi Dokter

1. Pertanyaan 1	866	Valid
2. Pertanyaan 2	385	Valid
3. Pertanyaan 3	780	Valid

Staf yang Responsif

1. Pertanyaan 1	861	Valid
2. Pertanyaan 2	699	Valid
3. Pertanyaan 3	472	Valid

Dukungan Emosional

1. Pertanyaan 1	869	Valid
2. Pertanyaan 2	839	Valid
3. Pertanyaan 3	842	Valid

Kenyamanan Fisik

1. Pertanyaan 1	643	Valid
2. Pertanyaan 2	563	Valid
3. Pertanyaan 3	496	Valid

Keterlibatan Keluarga dan Teman

1. Pertanyaan 1	842	Valid
2. Pertanyaan 2	901	Valid
3. Pertanyaan 3	940	Valid

Komunikasi tentang Obat

1. Pertanyaan 1	750	Valid
2. Pertanyaan 2	792	Valid
3. Pertanyaan 3	653	Valid

Loyalitas Pasien

1. Pertanyaan 1	816	Valid
2. Pertanyaan 2	658	Valid
3. Pertanyaan 3	738	Valid
4. Pertanyaan 4	804	Valid
5. Pertanyaan 5	675	Valid
6. Pertanyaan 6	763	Valid
7. Pertanyaan 7	703	Valid
8. Pertanyaan 8	652	Valid

Lampiran 5 Hasil Olahan Statistik SPSS

A. Analisis Univariat

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 24	76	43.2	43.2	43.2
	25 - 34	38	21.6	21.6	64.8
	35 - 44	16	9.1	9.1	73.9
	45 - 54	17	9.7	9.7	83.5
	55 - 64	20	11.4	11.4	94.9
	=>65	9	5.1	5.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	65	42.8	42.8	42.8
	Perempuan	87	57.2	57.2	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	43	28.3	28.3	28.3
	SMP	16	10.5	10.5	38.8
	SMA	73	48.0	48.0	86.8
	S1	13	8.6	8.6	95.4
	S2	1	.7	.7	96.1
	TIDAK SEKOLAH	6	3.9	3.9	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Lokasi Tempat Tinggal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dalam Kabupaten Pangkep (Berdomisili=> 6 bulan)	148	97.4	97.4	97.4
	Luar Kabupaten Pangkep	4	2.6	2.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Jarak Rumah Ke Rumah Sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5 Km	54	35.5	35.5	35.5
	=> 5 Km	98	64.5	64.5	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	64	42.1	42.1	42.1
	PNS/TNI/POLRI	4	2.6	2.6	44.7
	Wiraswasta	19	12.5	12.5	57.2
	Karyawan Swasta	18	11.8	11.8	69.1
	Honoror	5	3.3	3.3	72.4
	Petani	6	3.9	3.9	76.3
	Pensiunan	7	4.6	4.6	80.9
	Pelajar	29	19.1	19.1	100.0
	Tidak Bekerja	64	42.1	42.1	42.1
	Total	152	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Ada Penghasilan	94	61.8	61.8	61.8
	500.000-1.000.000	12	7.9	7.9	69.7
	1.000.000-1.500.000	10	6.6	6.6	76.3
	1.500.000-2.000.000	9	5.9	5.9	82.2
	2.000.000-2.500.000	11	7.2	7.2	89.5
	2.500.000-5.000.000	16	10.5	10.5	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Jenis Pembiayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	13	8.6	8.6	8.6
	BPJS Mandiri	52	34.2	34.2	42.8
	BPJS PBI	84	55.3	55.3	98.0
	Jaminan Asuransi Kesehatan	3	2.0	2.0	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Pengalaman Menggunakan Rumah Sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	69	45.4	45.4	45.4
	>1 kali	83	54.6	54.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	4	2.6	2.6	2.6
	BIASANYA	12	7.9	7.9	10.5
	SELALU	136	89.5	89.5	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	12	6.8	6.8	7.4
	BIASANYA	19	10.8	10.8	18.2
	SELALU	144	81.8	81.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

KP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	8	5.3	5.3	5.3
	BIASANYA	7	4.6	4.6	9.9
	SELALU	137	90.1	90.1	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KD1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	2	1.3	1.3	1.3
	BIASANYA	12	7.9	7.9	9.2
	SELALU	138	90.8	90.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KD2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	2	1.3	1.3	1.3
	BIASANYA	15	9.9	9.9	11.2
	SELALU	135	88.8	88.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KD3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	2	1.3	1.3	1.3
	BIASANYA	17	11.2	11.2	12.5
	SELALU	133	87.5	87.5	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

SR1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	14	9.2	9.2	9.2
	KADANG-KADANG	1	.7	.7	9.9
	BIASANYA	7	4.6	4.6	14.5
	SELALU	130	85.5	85.5	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

SR2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	7	4.6	4.6	4.6
	BIASANYA	7	4.6	4.6	9.2
	SELALU	138	90.8	90.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

SR3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	6	3.9	3.9	3.9
	BIASANYA	11	7.2	7.2	11.2
	SELALU	135	88.8	88.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

DE1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	3	2.0	2.0	2.0
	BIASANYA	14	9.2	9.2	11.2
	SELALU	135	88.8	88.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

DE2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	8	5.3	5.3	5.3
	BIASANYA	12	7.9	7.9	13.2
	SELALU	132	86.8	86.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

DE3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	1	.7	.7	.7
	KADANG-KADANG	7	4.6	4.6	5.3
	BIASANYA	20	13.2	13.2	18.4
	SELALU	124	81.6	81.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KF1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	1	.7	.7	.7
	KADANG-KADANG	7	4.6	4.6	5.3
	BIASANYA	20	13.2	13.2	18.4
	SELALU	124	81.6	81.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KF2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	3	2.0	2.0	2.0
	BIASANYA	7	4.6	4.6	6.6
	SELALU	142	93.4	93.4	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KF3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	4	2.6	2.6	2.6
	KADANG-KADANG	11	7.2	7.2	9.9
	BIASANYA	8	5.3	5.3	15.1
	SELALU	129	84.9	84.9	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KK1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG-KADANG	4	2.6	2.6	2.6
	BIASANYA	10	6.6	6.6	9.2
	SELALU	138	90.8	90.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KK2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	2	1.3	1.3	1.3
	KADANG-KADANG	7	4.6	4.6	5.9
	BIASANYA	11	7.2	7.2	13.2
	SELALU	132	86.8	86.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KK3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	15	9.9	9.9	9.9
	KADANG-KADANG	16	10.5	10.5	20.4
	BIASANYA	18	11.8	11.8	32.2
	SELALU	103	67.8	67.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KO1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	13	8.6	8.6	8.6
	KADANG-KADANG	18	11.8	11.8	20.4
	BIASANYA	15	9.9	9.9	30.3
	SELALU	106	69.7	69.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KO2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	15	9.9	9.9	9.9
	KADANG-KADANG	16	10.5	10.5	20.4
	BIASANYA	18	11.8	11.8	32.2
	SELALU	103	67.8	67.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

KO3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PERNAH	12	7.9	7.9	7.9
	KADANG-KADANG	11	7.2	7.2	15.1
	BIASANYA	20	13.2	13.2	28.3
	SELALU	109	71.7	71.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

LP1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK BERSEDIA	6	3.9	3.9	3.9
	BERSEDIA	24	15.8	15.8	19.7
	SANGAT BERSEDIA	122	80.3	80.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

LP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STB	1	.7	.7	.7
	TB	14	9.2	9.2	9.9
	BERSEDIA	18	11.8	11.8	21.7
	SANGAT BERSEDIA	119	78.3	78.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

LP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STB	1	.7	.7	.7
	TB	8	5.3	5.3	5.9
	BERSEDIA	21	13.8	13.8	19.7
	SANGAT BERSEDIA	122	80.3	80.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

LP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK BERSEDIA	4	2.6	2.6	2.6
	BERSEDIA	26	17.1	17.1	19.7
	SANGAT BERSEDIA	122	80.3	80.3	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

LP5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STB	1	.7	.7	.7
	TB	14	9.2	9.2	9.9
	BERSEDIA	13	8.6	8.6	18.4
	SANGAT BERSEDIA	124	81.6	81.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

LP6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STB	1	.7	.7	.7
	TB	14	9.2	9.2	9.9
	BERSEDIA	12	7.9	7.9	17.8
	SANGAT BERSEDIA	125	82.2	82.2	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

LP7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK BERSEDIA	8	5.3	5.3	5.3
	BERSEDIA	18	11.8	11.8	17.1
	SANGAT BERSEDIA	126	82.9	82.9	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

LP8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK BERSEDIA	1	.7	.7	.7
	BERSEDIA	21	13.8	13.8	14.5
	SANGAT BERSEDIA	130	85.5	85.5	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Komunikasi Perawat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	7	4.6	4.6	4.6
	Baik	145	95.4	95.4	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Komunikasi Dokter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	2	1.3	1.3	1.3
	Baik	150	98.7	98.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Responsif Staf RS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	11	7.2	7.2	7.2
	Baik	141	92.8	92.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Dukungan Emosional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	11	7.2	7.2	7.2
	Baik	141	92.8	92.8	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Kenyamanan Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	13	8.6	8.6	8.6
	Baik	139	91.4	91.4	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Keterlibatan Keluarga dan Teman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	5	3.3	3.3	3.3
	Baik	147	96.7	96.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Komunikasi Tentang Obat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	28	18.4	18.4	18.4
	Baik	124	81.6	81.6	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Pengalaman Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	5	3.3	3.3	3.3
	Baik	147	96.7	96.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

Loyalitas Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Puas	8	5.3	5.3	5.3
	Puas	144	94.7	94.7	100.0
	Total	152	100.0	100.0	

B. Analisis Bivariat

Umur * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
Umur	15 - 24	Count	0	31	31
		% within Umur	0.0%	100.0%	100.0%
	25 - 34	Count	3	27	30
		% within Umur	10.0%	90.0%	100.0%
	35 - 44	Count	3	7	10
		% within Umur	30.0%	70.0%	100.0%
	45 - 54	Count	2	23	25
		% within Umur	8.0%	92.0%	100.0%

		Loyalitas Pasien		Total
		Tidak Loyal	Loyal	
55 - 64	Count	0	32	32
	% within Umur	0.0%	100.0%	100.0%
=>65	Count	0	24	24
	% within Umur	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	8	144	152
	% within Umur	5.3%	94.7%	100.0%

Jenis Kelamin * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Count	4	62	66
		% within Jenis Kelamin	6.1%	93.9%	100.0%
	Perempuan	Count	4	82	86
		% within Jenis Kelamin	4.7%	95.3%	100.0%
Total		Count	8	144	152
		% within Jenis Kelamin	5.3%	94.7%	100.0%

Pendidikan * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Pendidikan	Tidak Sekolah	Count	0	6	6
		% within Pendidikan	0.0%	100.0%	100.0%
	SD/Sederajat	Count	1	42	43
		% within Pendidikan	2.3%	97.7%	100.0%
	SMP/SLTP	Count	1	15	16
		% within Pendidikan	6.3%	93.8%	100.0%
	SMA/SLTA	Count	6	67	73
		% within Pendidikan	8.2%	91.8%	100.0%
	Akademi/Perguruan Tinggi	Count	0	14	14
		% within Pendidikan	0.0%	100.0%	100.0%

Total	Count	8	144	152
	% within Pendidikan	5.3%	94.7%	100.0%

Lokasi Tempat Tinggal * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Lokasi Tempat Tinggal	Dalam Kabupaten Pangkep (Berdomisili=> 6 bulan)	Count	6	142	148
		% within Lokasi Tempat Tinggal	4.1%	95.9%	100.0%
	Luar Kabupaten Pangkep	Count	2	2	4
		% within Lokasi Tempat Tinggal	50.0%	50.0%	100.0%
Total		Count	8	144	152
		% within Lokasi Tempat Tinggal	5.3%	94.7%	100.0%

Pekerjaan * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Pekerjaan PNS/TNI/POLRI/Pensiunan		Count	0	4	4
		% within Pekerjaan	0.0%	100.0%	100.0%
Karyawan Swasta		Count	2	16	18
		% within Pekerjaan	2	16	18
Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha		Count	2	17	19
		% within Pekerjaan	10.5%	89.5%	100.0%
Petani/Buruh		Count	0	6	6
		% within Pekerjaan	0.0%	100.0%	100.0%
Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga		Count	3	61	64
		% within Pekerjaan	4.7%	95.3%	100.0%
Pelajar/Mahasiswa		Count	1	28	29
		% within Pekerjaan	3.4%	96.6%	100.0%
Honorar		Count	0	5	5

	% within Pekerjaan	0.0%	100.0%	100.0%
Pensiunan	Count	0	7	7
	%within Pekerjaan	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	8	144	152
	% within Pekerjaan	5.3%	94.7%	100.0%

Penghasilan * Loyalitas Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		
		Tidak Loyal	Loyal	Total
Penghasilan Tidak Punya Penghasilan	Count	4	90	94
	% within Penghasilan	4.3%	95.7%	100.0%
Rp 500.000- Rp 1.000.000	Count	0	12	12
	% within Penghasilan	0.0%	100.0%	100.0%
Rp 1.000.000 - Rp 1.500.0000	Count	1	9	10
	% within Penghasilan	10.0%	90.0%	100.0%
Rp 1.500.000 - Rp 2.000.0000	Count	2	7	9
	% within Penghasilan	22.2%	77.8%	100.0%
Rp 2.000.000 - Rp 2.500.0000	Count	0	11	11
	% within Penghasilan	0.0%	100.0%	100.0%
Rp.2.500.00-Rp 5.000.000	Count	1	15	16
	% within Penghasilan	6.3%	93.8%	100.0%
>Rp.5.000.000	Count	0	0	0
	%within Penghasilan	0.0%	0.0%	0.0%
Total	Count	8	144	152
	% within Penghasilan	5.3%	94.7%	100.0%

Jenis Pembiayaan * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Jenis Pembiayaan	Umum	Count	2	12	14
		% within Jenis Pembiayaan	14.3%	85.7%	100.0%
	BPJS PBI (Penerimaan Bantuan Iuran)	Count	4	81	85
		% within Jenis Pembiayaan	4.7%	95.3%	100.0%
	BPJS Non PBI	Count	2	49	51
		% within Jenis Pembiayaan	3.9%	96.1%	100.0%
Asuransi Kesehatan	Count	3	82	85	
	% within Jenis Pembiayaan	3.5%	96.5%	100.0%	
Total	Count	8	144	152	
	% within Jenis Pembiayaan	5.3%	94.7%	100.0%	

Jarak Rumah Ke Rumah Sakit * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Jarak Rumah Ke Rumah Sakit	< 5 Km	Count	0	54	54
		% within Jarak Rumah Ke Rumah Sakit	0.0%	100.0%	100.0%
	=> 5 Km	Count	8	90	98
		% within Jarak Rumah Ke Rumah Sakit	8.2%	91.8%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within Jarak Rumah Ke Rumah Sakit	5.3%	94.7%	100.0%	

Penggunaan Rumah Sakit * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Penggunaan Rumah Sakit	1 Kali	Count	8	61	69
		% within Penggunaan Rumah Sakit	11.6%	88.4%	100.0%
	> 1 Km	Count	0	83	83
		% within Penggunaan Rumah Sakit	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within Penggunaan Rumah Sakit	5.3%	94.7%	100.0%	

Pengalaman Pasien * Loyalitas Pasien Crosstabulation

			Loyalitas Pasien		Total
			Tidak Loyal	Loyal	
Pengalaman Pasien	Kurang Baik	Count	5	0	5
		% within Pengalaman Pasien	100.0%	0.0%	100.0%
	Baik	Count	3	144	147
		% within Pengalaman Pasien	2.0%	94.7%	96.7%
Total	Count	8	144	152	
	% within Pengalaman Pasien	5.3%	94.7%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	93.061 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	74.452	1	.000		
Likelihood Ratio	33.393	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	92.449	1	.000		
N of Valid Cases	152				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26

b. Computed only for a 2x2 table

Komunikasi Perawat * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
Komunikasi Perawat	Kurang Baik	Count	5	2	7
		% within KP	71.4%	28.6%	100.0%
	Baik	Count	3	142	145
		% within KP	2.1%	97.9%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within KP	5.3%	94.7%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	64.427 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	51.268	1	.000		
Likelihood Ratio	25.100	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	64.004	1	.000		
N of Valid Cases	152				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .37.

b. Computed only for a 2x2 table

Komunikasi Dokter * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
Komunikasi Dokter	Kurang Baik	Count	0	2	2
		% within Komunikasi Dokter	0.0%	100.0%	100.0%
	Baik	Count	8	142	150
		% within Komunikasi Dokter	5.3%	94.7%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within KD	100.0%	100.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.113 ^a	1	.737		
Continuity Correction ^b	.000	1	1.000		
Likelihood Ratio	.218	1	.641		
Fisher's Exact Test				1.000	.897
Linear-by-Linear Association	.112	1	.738		
N of Valid Cases	152				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .11

b. Computed only for a 2x2 table

Responsif * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
Responsif	Kurang Baik	Count	8	3	11
		% within Responsif	72.7%	27.3%	100.0%
	Baik	Count	0	141	141
		% within Pengalaman Pasien	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within Pengalaman Pasien	5.3%	94.7%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	108.242 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	94.148	1	.000		
Likelihood Ratio	49.791	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	107.530	1	.000		
N of Valid Cases	152				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .58.

b. Computed only for a 2x2 table

Dukungan Emosional * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
Dukungan Emosional	Kurang Baik	Count	2	2	4
		% within DE	50.0%	50.0%	100.0%
	Baik	Count	6	142	148
		% within DE	4.1%	95.9%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within DE	5.3%	94.7%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	16.489 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	8.562	1	.003		
Likelihood Ratio	6.918	1	.009		
Fisher's Exact Test				.014	.014
Linear-by-Linear Association	16.381	1	.000		
N of Valid Cases	152				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .21.

b. Computed only for a 2x2 table

Kenyamanan Fisik * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
Kenyamanan Fisik	Kurang Baik	Count	5	8	13
		% within KF	38.5%	61.5%	100.0%
	Baik	Count	3	136	139
		% within KF	2.2%	97.8%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within KF	5.3%	94.7%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	31.422 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	24.563	1	.000		
Likelihood Ratio	16.409	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	31.216	1	.000		
N of Valid Cases	152				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .68.

b. Computed only for a 2x2 table

Keterlibatan Keluarga Dan Teman * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
Keterlibatan Keluarga dan teman	Kurang Baik	Count	4	1	5
		% within Pengalaman Pasien	80.0%	20.0%	100.0%
	Baik	Count	4	143	147
		% within Pengalaman Pasien	2.7%	97.3%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within Pengalaman Pasien	5.3%	94.7%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	57.916 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	43.454	1	.000		
Likelihood Ratio	20.955	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	57.535	1	.000		
N of Valid Cases	152				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .26.

b. Computed only for a 2x2 table

Komunikasi Tentang Obat * Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Loyal	Loyal		
Komunikasi Tentang Obat	Kurang Baik	Count	8	20	28
		% within KTO	28.6%	71.4%	100.0%
	Baik	Count	0	124	124
		% within KTO	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Count	8	144	152	
	% within KTO	5.3%	94.7%	100.0%	


Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	37.397 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	31.886	1	.000		
Likelihood Ratio	29.179	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	37.151	1	.000		
N of Valid Cases	152				


a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.47.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 6 Surat Disposisi Pengambilan Data Awal



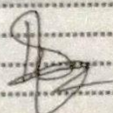
PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Jl. Sultan Hasanuddin No. Telp. (0410) 2311118 fax (0410) 2311119




LEMBAR DISPOSISI


<p>Surat Dari : <u>Ukhas</u></p> <p>Nomor Surat : <u>3126/UK/4.14.7/PTD/07/2021</u></p> <p>Tgl. Surat : <u>28 April 2021</u></p> <p>Tgl. Terima : <u>05 Mei 2021</u></p> <p>No. Agenda : <u>194/1253-1/V/2021</u></p> <p>Perihal : <u>125 pengambilan data awal</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) ka. Tata Usaha 2) Bid. Perencanaan 3) Bid Pelayanan 4) Bid Rekam Medik 5) Subag. Adm Umum 6) Subag Keuangan 7) Kasi Penyusunan Prog 8) Kasi Kesling 9) Kasi Penunjang Medik 10) Kasi Keperawatan 11) Kasi Rekam Medik 12) Kasi Pengawasan 13) Subag Kepegawaian 14) 15)
---	--

Isi Disposisi : Acc ref pengambilan data awal

125-20 



Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari FKM UNHAS



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkmuh@unhas.ac.id, website: www.fkm.unhas.ac.id

Nomor : 7363/UN4.14.8/PT.01.04/2022
Hal : Izin Penelitian

1 Juli 2022

Yang Terhormat
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan
di – Tempat

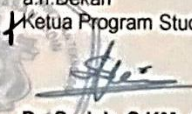
Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya bantuan Bapak kiranya dapat memberikan izin untuk penelitian kepada :

Nama : Virginia Thesyalonica
Nim : K011171537
Program Studi : Kesehatan Masyarakat-S1
Departemen : Manajemen Rumah Sakit
Judul Tugas Akhir : **Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.**

Lokasi Penelitian : RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.


Pembimbing : 1. Dr. Fridawaty Rivai, S.KM.,M.Kes
2. Nur Arifah, S.KM.,MA

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, kami sampaikan banyak terima kasih.



a.n. Dekan
Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat,
Dr. Suriah, S.KM., M.Kes
NIP. 197405202002122001

Tembusan :

1. Dekan FKM Unhas sebagai laporan
2. Para Wakil Dekan FKM Unhas
3. Para Pembimbing Skripsi



Lampiran 8 Surat Etik Penelitian



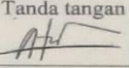

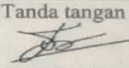
**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jln. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fk.m.unhas@gmail.com, website: <https://fk.m.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK
Nomor : 11319/UN4.14.1/TP.01.02/2021


Tanggal : 21 Desember 2021

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	111221051225	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Virginia Thesyalonica	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Pangkajene dan Kepulauan Tahun 2021		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	11 Desember 2021
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	11 Desember 2021
Tempat Penelitian	RSUD Batara Siang Pangkep		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 21 Desember 2021 Sampai 21 Desember 2022	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal 21 Desember 2021 
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal 21 Desember 2021

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Lapor SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporakn penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



Lampiran 9 Surat izin PTSP Prov. Sulawesi Selatan



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://almap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 4698/S.01/PTSP/2022	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Pangkep
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 7363/UN4.14.8/PT.01.04/2022 tanggal 01 Juli 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: VIRGINIA THESYALONICA	
Nomor Pokok	: K011171537	
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat	
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)	
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar	

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATARA SIANG PANGKAJENE DAN KEPULAUAN "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **05 Juli s/d 05 Agustus 2022**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 05 Juli 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar.
2. Peringatan

Lampiran 10 Surat izin PTSP Kab. Pangkajene dan Kepulauan

PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Sultan Hasanuddin Nomor 40 ☎ (0410) 22008 Pangkajene – KP. 90611

IZIN PENELITIAN
 Nomor : 232/IPT/DPMPTSP/VII/2022

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Teknologi;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 379 Tahun 2019 tentang Tim Teknis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep.
4. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 56 Tahun 2015 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
5. Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 37 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Dengan ini memberikan izin penelitian kepada :

Nama	: VIRGINIA THESYALONICA
Nomor Pokok	: K011171537
Tempat/Tgl. Lahir	: Tonasa / 25 November 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jl. Jeruk No. 08 Tonasa I Kel/ Desa Tonasa Kec. Balocci Kab. Pangkajene dan Kepulauan
Tempat Meneliti	: RSUD Batara Siang Kab. Pangkajene dan Kepulauan

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka Penulisan Survey dengan Judul :
 “Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Pangkajene dan Kepulauan”


Lamanya Penelitian : 7 Juli 2022 s/d 7 Agustus 2022

Dengan Ketentuan Sebagai Berikut :

1. Menaati Semua Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Menyerahkan 1 (satu) exampilar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
4. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.


Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
 Pangkajene, 12 Juli 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Tembusan Kepada Yth :

1. Bapak Bupati Pangkep (Sebagai Laporan);
2. Kepala Kantor Kesbang;
3. Arsip;



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik oleh :
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan


SULFIDA, S.Sos, M.Si
PEMBINA Tk. I/ IV b
NIP. 19730202 199803 2 010

Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Meneliti di RSUD Batara Siang



PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE & KEPULAUAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
BATARA SIANG

Jl. Sultan Hasanuddin no 7, Kec. Pangkajene, email : rsupangkep118@gmail.com



SURAT KETERANGAN
 No. 1657 / RSBS-TU/ VII/ 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, an. Direktur Rumah Sakit Umum Pangkep, An. Direktur RSUD Batara Siang Kab. Pangkep menerangkan bahwa :

Nama : Virginia Thesyalonica
 NIM : K011171537
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Jl. Jeruk NO. 08 Tonasa I, Kel. Tonasa, Kec. Balocci, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.


Benar telah selesai melaksanakan Penelitian berdasarkan surat dari Dinas Penanaman modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 232/IPT/DPMPSTP/VII/ 2022 tertanggal 12 Juli 2022 Perihal Izin Penelitian mulai Tanggal 07 Juli s/d 22 Juli 2022 di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan judul Penelitian dalam rangka Survey :

" HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BATARA SIANG PANGKAJENE DAN KEPULAUAN "

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

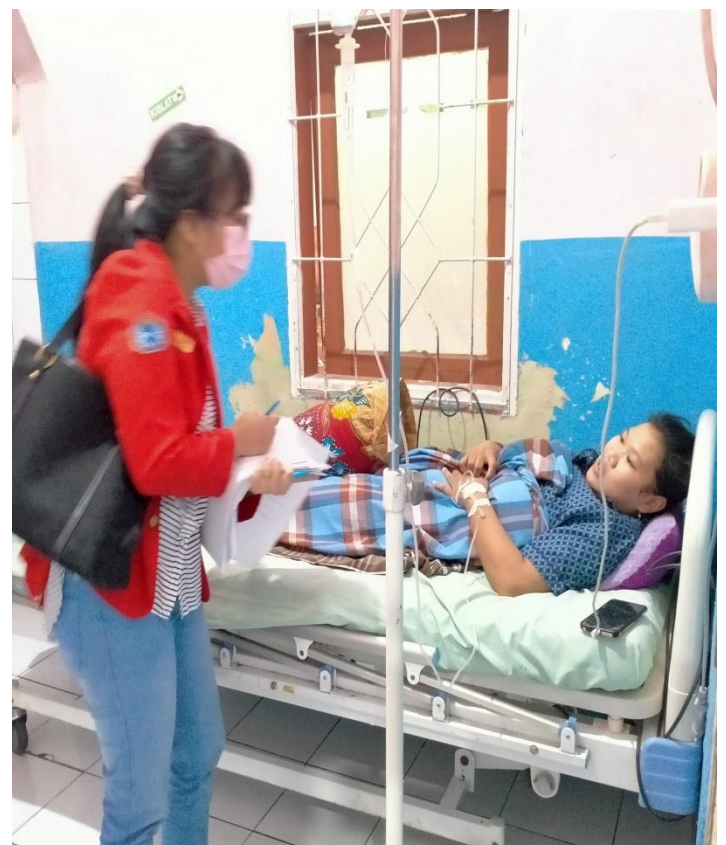
Pangkajene, 25 Juli 2022

Direktur,
 Kasubag. Administrasi Umum, Diklat dan Akreditasi



Irnawati, S. Kep, Ns., M. Kes
 Nip. 19830924 200604 2 011

Lampiran 12 Dokumentasi



Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP

Nama : Virginia Thesyalonica
NIM : K011171537
Tempat Lahir : Tonasa
Tanggal Lahir : 25 November 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Suku : Mori, Sulawesi Tengah
Alamat : Bumi Permata Sudiang 2 Blok D Nomor 23
No. Hp : 082347722527
Email : thesavirginiaaa@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. TK Swasta Semen Tonasa I
2. SDN 27 Tonasa I
3. SMPS Semen Tonasa I
4. SMAS Katolik Rajawali
5. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Hasanuddin (2017-Sekarang)