

## DAFTAR PUSTAKA

- Adafiah, M., Rohendi, A., & Andriani, R. (2023). Pengaruh pelayanan satuan darurat terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 di RS Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 1(1), 23–41.
- Alfaris, E., Irfan, F., Abouammoh, N., Zakaria, N., Ahmed, A. M. A., Kasule, O., Aldosari, D. M., Alsahli, N. A., Alshibani, M. G., & Ponnampereuma, G. (2023). Physicians professionalism from the patients ' perspective : a qualitative study at a single- family practice in Saudi Arabia. *BMC Health Services Research*, 24(39), 1–11.
- Ali, N. R. I. S., Haeruddin, & Yuliaty. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan lingkungan fisik (healthscape) terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tahun 2023. 5(1), 16–29.
- Arntanti, F. W. (2023). Upaya pemerataan kesehatan nasional melalui kebijakan kelas standar (Literatur Review). *Media Bina Ilmiah*, 18(2), 321–328.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. CV Budi Utama.
- Bea, I. F., Pasinringi, S. A., & Zulkifli, A. (2019). Pengaruh service experience dan perceived value terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di RSUD Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(2). <https://doi.org/10.30597/jkmm.v1i2.8713>
- Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap pada rumah sakit: literature review. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 5(10), 1199–1205.
- Cahya, R., Sulistiadi, W., Tu, N. F., & Haryo, P. (2023). Dampak hambatan geografis dan strategi akses pelayanan kesehatan: literature review. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 6(5), 868–877.
- Chahal, H., & Kumari, N. (2011). Consumer perceived value and consumer loyalty in the healthcare sector. *Journal of Relationship Marketing*, 10(2), 88–112. <https://doi.org/10.1080/15332667.2011.577729>
- Chou, S.-K., Kohsuwan, P., & Thanabordeekij, P. (2019). The impact of corporate image, service quality, trust, and perceived value on chinese customer satisfaction and loyalty: medical services in Thailand. *Human Behavior, Development and Society*, 20(3), 41–51.
- Coutinho, E. D., Vieira, P. R. da C., Mattoso, C. L. de Q., Troccoli, I. R., & Renzi, M. J. P. (2019). Influence of service quality and corporate image on the satisfaction of patients with Brazil's National Cancer Institute. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-07-2018-0036>
- Darmawan, W. E., Arwani, M., & Supriyono. (2021). Pengaruh customer perceived value dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam "Sunan Kudus" dengan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 01(02), 2021.

- Datuan, N., Darmawansyah, & Daud, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Haji Makassar. *JKMM*, 3(1), 291–300.
- Dharmayanti, S., & Kadaryanto, B. (2023). Pemenuhan ketersediaan kelas rawat inap standar bagi peserta jaminan kesehatan nasional dalam perspektif hak asasi manusia. 3, 1171–1181.
- Do, T. D., & Mai, T. H. (2023). A study for Hanoi on how perceived value and service quality affect customer satisfaction in healthcare insurance. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 06(10), 5262–5266. <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i10-59>
- Ekawati, S. S., & Andriani, H. (2022). Strategi bauran pemasaran pelayanan kesehatan rumah sakit Yadika Pondok Bambu pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Medika Utama*, 03(02).
- Habibi, A., & Rasoolimanesh, S. M. (2021). Experience and service quality on perceived value and behavioral intention: moderating effect of perceived risk and fee. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 22(6), 711–737. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1837050>
- Hamzah, Z. R. (2021). Analisis pengaruh brand image, customer perceived value, dan customer experience terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap rumah sakit Stella Maris dan rumah sakit Islam Faisal Kota Makassar tahun 2021. Universitas Hasanuddin.
- Hapsari, D. (2020). Analisis pengaruh service quality, customer perceived value, dan corporate image terhadap customer satisfaction serta dampaknya terhadap customer loyalty (studi kasus pada pelanggan Apotek Kimia Farma Pandanaran Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 9, 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Huda, U. N. (2021). Pengaruh pengalaman pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Barru tahun 2021 (Issue 15018).
- Indriani, D., Akbar, M., & Arianto. (2023). Pengaruh word of mouth dan brand image terhadap keputusan memilih layanan rumah sakit pendidikan Universitas Hasanuddin. *Jurnal Dakwah Dan Kemasyarakatan*, 24(2), 75–91.
- Irnanda, C. P., & Wanasida, A. S. (2022). Profesionalisme dokter dan kepuasan pasien di rumah sakit dan klinik kota Malang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 8(2), 287–296.
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit* (I. T. R & T. R. A (eds.)). Wineka Media.
- Kemenkes. (2022). Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/1811/2022 Tentang Petunjuk Teknis Kesiapan Sarana Prasarana Rumah Sakit Dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–21.
- Kemenkes RI. (2023). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Semester

1 Tahun 2023 Ditjen Pelayanan Kesehatan.

- Kementerian Kesehatan RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Presiden Republik Indonesia*, 1, 41. <https://peraturan.go.id/common/dokumen/In/2009/uu0442009.pdf>
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan No. HK.02.02/I/2995/2022 tentang Rumah Sakit Penyelenggara Uji Coba Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional.
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management*. Pearson One.
- Li, L., Ragavan, N. A., Patwary, A. K., & Baijun, W. (2022). Measuring patients' satisfaction toward health tourism in Malaysia through hospital environment, nutritional advice, and perceived value: A study on Chinese exchange students. *Frontiers in Public Health*, 10(1). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.893439>
- Liu, S., Hu, Y., Lu, C., Li, D., & Zhang, Z. (2023). Identifying patient perceived values during outpatient encounters: an empirical study from Chinese public hospitals. *BMC Health Services Research*, 1–11.
- Maarif, I. (2023). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. 4(2), 79–88.
- Mbango, P. (2019). The role of perceived value in promoting customer satisfaction: Antecedents and consequences The role of perceived value in promoting customer satisfaction: Antecedents and consequences. *Cogent Social Sciences*. <https://doi.org/10.1080/23311886.2019.1684229>
- Melati. (2021). *Manajemen Pemasaran*. CV Budi Utama.
- Moliner, M. A. (2006). Hospital perceived value, 328–336.
- Mustari. (2019). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Kasus Perusahaan Jasa)*. Pustaka Taman Ilmu.
- Ndun, L. A. (2019). Analisis pengaruh e-service quality dan perceived value terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan layanan internet indihome. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(1), 78–85.
- Nurfitriani, N. (2021). Pengaruh service experience dan perceived value terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Provinsi Sulawesi Selatan [Universitas Hasanuddin]. [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/16172/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/16172/2/K012181058\\_tesis\\_bab 1-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/16172/%0Ahttp://repository.unhas.ac.id/id/eprint/16172/2/K012181058_tesis_bab%201-2.pdf)
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review : Kepuasan pasien BPJS rawat inap ditinjau dari dimensi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213–222.
- Octaviana, F. (2022). Analisis pengaruh customer perceived value dan marketing

- mix terhadap kepuasan pasien umum pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Grestelina Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Pamungkas, F., Hariyanti, T., Prawestiningtyas, E., & Juhariah, S. (2016). Pengalaman pasien dirawat inap di rumah sakit sebagai upaya penyusunan strategi pemasaran. 66, 109–119.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit
- Permenkes. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Permenpan. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Pevec, T., & Pisnik, A. (2018). Empirical of a conceptual model for the perceived value of health services. *Slovenian Journal of Public Health*, 57(4).
- Polii, F. G. M., Aling, D. F., & Doodoh, M. (2021). Tanggung gugat rumah sakit atas kelalaian diagnosis pada pasien covid serta sop penanganannya.
- Pramana, P., & Priastuty, C. W. (2023). Perspektif masyarakat pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 30–41. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i1.98>
- Putri, D. A., Ramadhanty, R. W., Oktaviani, W., Gurning, F. P., Negeri, U. I., & Utara, S. (2022). Analisis respon masyarakat dalam implementasi kebijakan kelas standar BPJS Kesehatan di Desa Bandar Selamat Kecamatan Aek Songsongan. *Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(Kelas standar rawat inap BPJS), 1121–1128.
- Qodar, A., Heriyadi, & Afifah, N. (2022). Pengaruh hospital service quality dan customer perceived value terhadap kepuasan dan keinginan membayar iuran BPJS kesehatan dimoderasi perubahan kebijakan baru Kelas Rawat Inap Standar di Indonesia. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 10(04), 194. <https://doi.org/10.26418/ejme.v10i04.53500>
- Ramdani, C. R., Fadili, D. Ah., & Sudrajat, A. (2020). Pengaruh citra perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada RS Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 41–49.
- Rangkuti, D. S. R., Tarigan, A. M., & Rachelia, P. H. (2024). Hubungan komunikasi efektif petugas pendaftaran rawat jalan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Advent Medan. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 7(1), 10–19.
- Rasinah, R., Astutiningrum, D., & Mastuti, S. (2022). Peranan dimensi kualitas pelayanan dalam mendukung kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 18(1), 71. <https://doi.org/10.26753/jikk.v18i1.780>
- Riyadi, A. (2022). Bimbingan rohani Islam pada pasien stroke di rumah sakit

- Roemani Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 4(2), 217–240.
- RSUP DR Tadjuddin Chalid. (2022). *Laporan Tahunan 2022*.
- Safitri, N. (2016). Analisis kelengkapan pengisian rekam medis rawat inap di RSU Haji Medan tahun 2016. Universitas Sumatera Utara.
- Sanchez, J., Callarisa, L., Rodriguez, R. M., & Moline, M. A. (2006). Perceived value of the purchase of a tourism product. *Tourism Management*, 27(3), 394–409. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.11.007>
- Satriandhini, M., Wulandari, S. Z., & Suwandari, L. (2019). The effect of perceived value and service quality on repurchase intention through Go-Food consumer satisfaction: A study on the milenial generation. *International Conference on Rural Development and Entrepreneurship*, 5(1), 770–781. <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/lcore/article/view/1754>
- Siregar, M. (2021). Hubungan antara kepercayaan pelanggan dengan loyalitas pelanggan terhadap online shop. 2(1), 83–88.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta Bandung.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumer perceived value : The development of a multiple item scale. 77, 203–220.
- Teke, A., Cengiz, E., Çetin, M., Demir, C., Kirkbir, F., & Fedai, T. (2012). Analysis of the multi-item dimensionality of patients' perceived value in hospital services. *Springer Journal of Medical Systems*, 36(3), 1301–1307. <https://doi.org/10.1007/s10916-010-9590-0>
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Penerbit ANDI.
- Tran, V. D., Minh, N., & Le, T. (2020). Impact of service quality and perceived value on customer satisfaction and behavioral intentions: evidence from convenience stores in Vietnam. *Journal of Asian Finance and Business*, 7(9), 517–526. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.517>
- Trisno, A. O., & Berlianto, M. P. (2023). The effect of perceived value, brand image, satisfaction, trust and commitment on loyalty at XYZ hospitals, Tangerang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 22–33. <https://doi.org/10.14710/jmki.11.1.2023.22-33>
- Uzir, M. U. H., Halbusi, H. Al, Thurasamu, R., Hock, R. L. T., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value, and trust in home delivery service personnel on customer satisfactor: evidence from a developing country. *Elsevier Journal of Retailing and Consumer Services*, 63.
- Wardani, V. A. (2023). Pengaruh nilai fungsional, nilai sosial, dan nilai emosional

terhadap kepuasan pasien sebagai variabel mediasi (studi pada pasien pengguna rumah sakit). Universitas Jenderal Soedirman.

- Wartiningsih, M., Silitonga, H. T. H., Ritunga, I., Prayogo, M. C., & Wijaya, E. D. (2022). Patient satisfactuon improvement by comprehensive holistic services at public health centre X Surabaya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), 164–173.
- Wisnawa, I. M. B., Prayogi, P. A., & Sutapa, I. K. (2019). *Manajemen pemasaran pariwisata*. CV Budi Utama.
- Yeo, B. L., Mohamed, R. H. N., & Muda, M. (2016). A study of Malaysian customers purchase motivation of halal cosmetics retail products: examining theory of consumption value and customer satisfaction. *Procedia Economics and Finance Elsevier*, 37(16), 176–182. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30110-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30110-1)
- Yuliana, A. S., Amelia, M. C., & Handoko, B. (2020). Effective communication with nurses perception of patient satisfaction in the installation inpatient hospital. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 1–10.
- Yusuf, M., Amin, S., Badaru, B., & Djanggih, H. (2022). Perlindungan hukum terhadap pasien pengguna BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wisata UIT Makassar. *Journal of Lex Generalis (JLS)*, 3(10), 1654–1670.
- Zebua, M. (2018). *Pemasaran produk jasa kesehatan*. Deepublish.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1. Kuesioner Penelitian****KUESIONER PENELITIAN****Hubungan Customer Perceived Value dengan Kepuasan Pasien Pada Kelas Rawat Inap Standar di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar**

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh,

Saya **Inayatul Izzah** (K011201057), Mahasiswa Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin saat ini sedang melakukan penelitian mengenai “Hubungan Customer Perceived Value dengan Kepuasan Pasien Pada Kelas Rawat Inap Standar di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar”.

Pengisian Kuesioner ini akan berlangsung sekitar 5-15 menit. Saya menjamin seluruh informasi yang anda berikan dijamin kerahasiaannya. Adapun petunjuk pengisian kuesioner ini sebagai berikut:

- 1 Membaca dan memahami dengan baik setiap pertanyaan yang ada.
- 2 Isi dengan memberi tanda checklist (✓) pada kotak disebelah pertanyaan sesuai dengan kondisi yang anda rasakan atau alami.
- 3 Adapun skoring penilaian diberikan sebagai berikut:

**Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS)**  
**Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Puas (P), Sangat Puas (SP)**

Demikian petunjuk ini dibuat, saya berharap Anda dapat berpartisipasi dan memberikan pendapat anda untuk mendukung penyelesaian penelitian ini.

Makassar, /2024  
Peneliti

Inayatul Izzah



**Petunjuk: Isilah Sesuai Identitas Anda**

**A. Data Karakteristik Responden**

<b>No. Responden (diisi oleh peneliti)</b>	
<b>Nama/Inisial</b>	
<b>Alamat</b>	
<b>No. Handphone (HP)</b>	
<b>Umur Responden</b>	
<b>Jenis Kelamin</b> (Lingkari kode angka)	1. Laki-laki 2. Perempuan
<b>Pendidikan</b> (Lingkari kode angka)	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. Diploma 5. Sarjana 6. Lainnya
<b>Pekerjaan</b> (Lingkari kode angka)	1. PNS/TNI/POLRI 2. Wiraswasta 3. Buruh/Tani/Nelayan 4. Ibu Rumah Tangga 5. Pelajar/Mahasiswa 6. Lainnya
<b>Lama Perawatan</b> (Coret yang tidak perlu)	..... Hari/Bulan
<b>Kelas BPJS</b>	

**B. Kuesioner Customer Perceived Value**

No	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
<b><i>Installation/Instalasi</i></b>					
1	Menurut saya gedung rumah sakit didesain mendukung kenyamanan dan privasi				
2	Menurut saya rumah sakit terlihat rapi dan terorganisir dengan baik				
3	Menurut saya ruangan terlihat luas, modern dan bersih				
4	Menurut saya lokasi rumah sakit sangat mudah untuk ditemukan dan dapat diakses				
<b><i>Profesionalism/Profesionalisme</i></b>					
1	Menurut saya petugas medis rumah sakit (dokter, perawat, bidan) memahami pekerjaan mereka dengan baik				

2	Menurut saya petugas medis rumah sakit (dokter, perawat, bidan) profesional dalam menjalankan tugasnya				
3	Informasi yang diberikan oleh petugas medis (dokter, perawat, bidan) sangat berharga bagi saya				
4	Menurut saya petugas menguasai layanan di rumah sakit				
<b>Quality/Kualitas</b>					
1	Menurut saya pelayanan rumah sakit terorganisir dengan baik				
2	Menurut saya kualitas layanan senantiasa ditingkatkan oleh pihak rumah sakit				
3	Menurut saya kualitas layanan yang diberikan tidak kalah dengan rumah sakit lain				
4	Petugas rumah sakit selalu baik dan ramah dalam melayani pasien				
5	Menurut saya tim medis melakukan diagnosis dan perawatan yang akurat				
<b>Emotional Value/Nilai Emosional</b>					
1	Saya merasa rileks/tidak tertekan oleh pihak rumah sakit selama dalam proses perawatan				
2	Petugas pelayanan memberikan saya perasaan positif				
3	Petugas pelayanan dapat bekerja sama dengan baik dalam berbagai hal dengan pasien				
4	Saya merasa nyaman dengan suasana rumah sakit ini				
<b>Sosial Value/Nilai Sosial</b>					
1	Banyak orang yang saya kenal datang berobat di rumah sakit ini				
2	Berobat di rumah sakit ini dipertimbangkan secara sosial dengan sangat baik				
3	Orang-orang yang saya kenal berpikir benar saya berobat di rumah sakit ini				

### C. Kuesioner Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Penilaian			
		SP	P	TP	STP
<b>Persyaratan Pelayanan</b>					
1	Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit sudah sesuai dengan jenis pelayanannya				
2	Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit sangat jelas				
3	Pengurusan persyaratan pelayanan di rumah sakit				

	sangat mudah				
<b>Prosedur Pelayanan</b>					
1	Prosedur pelayanan di rumah sakit sangat mudah				
2	Alur pelayanan di rumah sakit sudah sangat jelas				
3	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan yang dialami oleh pasien				
4	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan apa yang akan dilakukan ke pasien				
<b>Waktu Pelayanan</b>					
1	Kehadiran dokter untuk memeriksa tepat waktu (sesuai jadwal)				
2	Waktu tunggu di loket pendaftaran cepat				
3	Ketepatan waktu dalam pemberian obat				
<b>Biaya/Tarif Pelayanan</b>					
1	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara detail				
2	Biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan pelayanan yang diterima				
3	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut				
<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>					
1	Rumah sakit memiliki pelayanan yang lengkap				
2	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan				
3	Ketersediaan obat yang lengkap di rumah sakit				
4	Rumah sakit memberikan makanan yang sesuai dengan diet yang dibutuhkan pasien				
<b>Kompetensi Pelaksana</b>					
1	Petugas medis (dokter, perawat, bidan) tampak terampil dan teliti dalam melakukan tindakan				
2	Petugas medis (dokter, perawat, bidan) mampu menjelaskan informasi kepada pasien secara jelas dan sistematis				
3	Dokter memberitahu cara perawatan dan cara minum obat secara lengkap				
<b>Perilaku Pelaksana</b>					
1	Penampilan petugas rapi dalam melayani pasien				
2	Tenaga medis di rumah sakit memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan				

3	Tenaga medis di rumah sakit memperhatikan kebutuhan pasien				
4	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan adil tanpa diskriminasi				
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
1	Rumah sakit memiliki pelayanan yang lengkap				
2	Ruang tunggu rawat inap yang bersih dan nyaman				
3	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan				
4	Rumah sakit terdapat toilet yang bersih, nyaman, dan lengkap (tersedia air bersih mengalir dan sabun)				
5	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat, dan mudah dijangkau				
<b>Penanganan, Pengaduan, dan Masukan</b>					
1	Rumah sakit menyediakan kotak saran/ pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon, sms pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran.				
2	Rumah sakit cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan, masukan, dan saran pasien				
3	Umpan balik dapat berupa tindakan yang dilakukan dalam menyikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan.				

## Lampiran 2. Lembar Persetujuan (*Informed Consent*)

### FORMULIR PERSETUJUAN (*Informed Consent*)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :  
Umur :  
Alamat :  
No. Hp :

Setelah mendengar/membaca dan mengerti penjelasan yang diberikan mengenai apa yang dilakukan pada penelitian dengan judul “Hubungan *Customer Perceived Value* dengan Kepuasan Pasien Pada Kelas Rawat Inap Standar di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar”, maka saya bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Saya mengerti bahwa pada penelitian ini maka 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.

Makassar, 2024

Responden

(\_\_\_\_\_)

Penanggung Jawab Penelitian :

Nama : Inayatul Izzah  
Alamat : BTN. Mangga Tiga Permai Blok G.7/21, Paccerakkang, Makassar  
Tlp/HP : 089636259584  
Email : inayatul.izzah.567@gmail.com

Lampiran 3. Tabel Isaac dan Michael

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

## Lampiran 4. Output Analisis Data

Analisis Univariat

## - Karakteristik Responden

## Statistics

		Jenis Kelamin	Umur Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Lama Perawatan	Kelas BPJS
N	Valid	208	208	208	208	208	208
	Missing	0	0	0	0	0	0

## Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	86	41.3	41.3	41.3
	Perempuan	122	58.7	58.7	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

## Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-26	50	24.0	24.0	24.0
	27-36	55	26.4	26.4	50.5
	37-46	36	17.3	17.3	67.8
	47-56	37	17.8	17.8	85.6
	57-64	17	8.2	8.2	93.8
	≥65	13	6.3	6.3	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

## Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	17	8.2	8.2	8.2
	SMP	29	13.9	13.9	22.1
	SMA/SMK	73	35.1	35.1	57.2
	Diploma	15	7.2	7.2	64.4
	Sarjana	72	34.6	34.6	99.0
	Lainnya	2	1.0	1.0	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	18	8.7	8.7	8.7
	Wiraswasta	37	17.8	17.8	26.4
	Buruh/Tani/Nelayan	18	8.7	8.7	35.1
	Ibu Rumah Tangga	63	30.3	30.3	65.4
	Pelajar/Mahasiswa	26	12.5	12.5	77.9
	Lainnya	46	22.1	22.1	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

**Lama Perawatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤5	162	77.9	77.9	77.9
	>5	46	22.1	22.1	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

**Kelas BPJS**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kelas 1	41	19.7	19.7	19.7
	Kelas 2	44	21.2	21.2	40.9
	Kelas 3	123	59.1	59.1	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

**- Variabel Penelitian****Statistics**

		Customer Perceived Value	Kepuasan	Installation	Professionalism	Quality	Emotional Value	Social Value
N	Valid	208	208	208	208	208	208	208
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

**Customer Perceived Value**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	192	92.3	92.3	92.3
	Kurang Baik	16	7.7	7.7	100.0
	Total	208	100.0	100.0	



**Kepuasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	185	88.9	88.9	88.9
	Kurang Puas	23	11.1	11.1	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

**Installation**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	202	97.1	97.1	97.1
	Kurang Baik	6	2.9	2.9	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

**Professionalism**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	200	96.2	96.2	96.2
	Kurang Baik	8	3.8	3.8	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

**Quality**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	197	94.7	94.7	94.7
	Kurang Baik	11	5.3	5.3	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

**Emotional Value**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	194	93.3	93.3	93.3
	Kurang Baik	14	6.7	6.7	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

### Social Value

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	150	72.1	72.1	72.1
	Kurang Baik	58	27.9	27.9	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

### Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kuesioner Penelitian

#### - Installation

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Menurut saya gedung rumah sakit didesain mendukung kenyamanan dan privasi	26,9	66,8	5,3	1,0
2	Menurut saya rumah sakit terlihat rapi dan terorganisir dengan baik	32,2	63,0	3,4	1,4
3	Menurut saya ruangan terlihat luas, modern, dan bersih	36,1	63,5	0,5	0
4	Menurut saya lokasi rumah sakit sangat mudah untuk ditemukan dan dapat diakses	33,7	58,2	8,2	0

#### - Professionalism

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Menurut saya petugas medis rumah sakit (dokter, perawat, bidan) memahami pekerjaan mereka dengan baik	30,8	63,5	5,3	0,5
2	Menurut saya petugas medis rumah sakit (dokter, perawat, bidan) profesional dalam menjalankan tugasnya	28,8	64,9	5,3	1,0
3	Informasi yang diberikan petugas medis (dokter, perawat, bidan) sangat berharga bagi saya	36,5	61,1	1,4	1,0
4	Menurut saya petugas menguasai layanan di rumah sakit	26,9	60,1	10,6	2,4

- **Quality**

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Menurut saya pelayanan rumah sakit terorganisir dengan baik	29,3	63,0	6,7	1,0
2	Menurut saya kualitas layanan senantiasa ditingkatkan oleh pihak rumah sakit	29,8	63,5	6,3	0,5
3	Menurut saya kualitas layanan yang diberikan tidak kalah dengan rumah sakit lain	24,5	58,7	15,9	1,0
4	Petugas rumah sakit selalu baik dan ramah dalam melayani pasien	29,3	64,9	5,3	0,5
5	Menurut saya tim medis melakukan diagnosis dan perawatan yang akurat	22,1	75,0	1,9	1,0

- **Emotional Value**

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya merasa rileks/tidak tertekan oleh pihak rumah sakit selama dalam proses perawatan	30,3	64,4	4,8	0,5
2	Petugas pelayanan memberikan saya perasaan positif	27,9	63,0	8,2	1,0
3	Petugas pelayanan dapat bekerja sama dengan baik dalam berbagai hal dengan pasien	26,9	64,9	7,7	0,5
4	Saya merasa nyaman dengan suasana rumah sakit ini	27,9	62,5	6,3	3,4

- **Social Value**

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Banyak orang yang saya kenal datang berobat di rumah sakit ini	17,8	42,8	19,2	20,2
2	Berobat di rumah sakit ini dipertimbangkan secara sosial dengan sangat baik	17,3	62,5	14,4	5,8
3	Orang-orang yang saya kenal berpikir benar saya berobat di rumah sakit ini	18,8	69,7	8,7	2,9

- **Persyaratan Pelayanan**

**Persyaratan Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	194	93.3	93.3	93.3
	Kurang Puas	14	6.7	6.7	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit sudah sesuai dengan jenis pelayanannya	20,7	75,5	2,9	1,0
2	Informasi persyaratan pelayanan di rumah sakit sangat jelas	21,2	72,6	5,8	0,5
3	Pengurusan persyaratan pelayanan di rumah sakit sangat mudah	22,1	66,8	6,7	4,3

- **Prosedur Pelayanan**

**Prosedur Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	194	93.3	93.3	93.3
	Kurang Puas	14	6.7	6.7	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Prosedur pelayanan di rumah sakit sangat mudah	22,6	64,9	8,2	4,3
2	Alur pelayanan di rumah sakit sudah sangat jelas	23,6	68,3	7,7	0,5
3	Sebelum pemeriksaan, dokter/perawat menjelaskan dengan detail kondisi kesehatan yang dialami oleh pasien	27,4	63,0	8,2	1,4
4	Sebelum tindakan medis, dokter/perawat menjelaskan dengan detail tindakan apa yang akan dilakukan ke pasien	27,4	61,5	10,6	0,5

- **Waktu Pelayanan**

**Waktu Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	171	82.2	82.2	82.2
	Kurang Puas	37	17.8	17.8	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Kehadiran dokter untuk memeriksa tepat waktu (sesuai jadwal)	21,6	55,8	21,6	1,0
2	Waktu tunggu di loket pendaftaran cepat	16,3	57,2	23,6	2,9
3	Ketepatan waktu dalam pemberian obat	23,6	67,8	6,7	1,9

- **Biaya/Tarif Pelayanan**

**Biaya/Tarif Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	179	86.1	86.1	86.1
	Kurang Puas	29	13.9	13.9	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Pasien selalu mendapatkan informasi tentang biaya pelayanan secara detail	20,7	63,9	12,0	3,4
2	Biaya yang dibayarkan telah sesuai dengan pelayanan yang diterima	22,1	65,9	10,6	1,4
3	Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara terbuka tentang biaya pelayanan yang harus dipenuhi tersebut	21,6	64,4	10,1	3,8

- **Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

**Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	204	98.1	98.1	98.1
	Kurang Puas	4	1.9	1.9	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Rumah sakit memiliki pelayanan yang lengkap	26,9	69,7	2,9	0,5
2	Hasil pelayanan yang diterima/dirasakan telah sesuai dengan harapan	31,3	65,4	2,9	0,5
3	Ketersediaan obat yang lengkap di rumah sakit	27,9	69,2	1,9	1,0
4	Rumah sakit memberikan makanan yang sesuai dengan diet yang dibutuhkan pasien	28,8	62,5	8,2	0,5

- **Kompetensi Pelaksana**

**Kompetensi Pelaksana**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	188	90.4	90.4	90.4
	Kurang Puas	20	9.6	9.6	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Petugas medis (dokter, perawat, bidan) tampak terampil dan teliti dalam melakukan tindakan	26,4	66,3	7,2	0
2	Petugas medis (dokter, perawat, bidan) mampu menjelaskan informasi kepada pasien secara jelas dan sistematis	28,4	57,7	13,0	1,0
3	Dokter memberitahu cara perawatan dan cara minum obat secara lengkap	28,8	61,5	8,2	1,4

- **Perilaku Pelaksana**

**Perilaku Pelaksana**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	202	97.1	97.1	97.1
	Kurang Puas	6	2.9	2.9	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Penampilan petugas rapi dalam melayani pasien	27,4	70,7	1,4	0,5
2	Tenaga medis di rumah sakit memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	32,2	59,1	7,7	1,0
3	Tenaga medis di rumah sakit memperhatikan kebutuhan pasien	25,0	67,8	6,3	1,0
4	Tenaga medis memberikan pelayanan dengan adil tanpa diskriminasi	25,0	70,2	4,3	0,5

- **Sarana dan Prasarana**

**Sarana dan Prasarana**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	180	86.5	86.5	86.5
	Kurang Puas	28	13.5	13.5	100.0
	Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Rumah sakit memiliki pelayanan yang lengkap	23,6	74,0	1,9	0,5
2	Ruang tunggu rawat inap yang bersih dan nyaman	33,2	61,5	4,3	1,0
3	Tersedia lahan parkir yang memadai dan aman dari risiko kehilangan	25,0	61,1	10,1	3,8
4	Rumah sakit terdapat toilet yang bersih, nyaman, dan lengkap (tersedia air bersih mengalir dan sabun)	21,2	46,6	26,0	6,3

5	Tersedia kantin atau toko yang menjual keperluan/konsumsi yang bersih, sehat, dan mudah dijangkau	12,0	55,8	26,0	6,3
---	---	------	------	------	-----

- **Penanganan, Pengaduan, dan Masukan**

**Penanganan, Pengaduan, dan Masukan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	175	84.1	84.1	84.1
Kurang Puas	33	15.9	15.9	100.0
Total	208	100.0	100.0	

No.	Pernyataan	Penilaian (%)			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Rumah sakit menyediakan kotak saran/ pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, telepon, sms pengaduan, dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan komplain, memberikan masukan dan saran.	14,9	53,8	23,1	8,2
2	Rumah sakit cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan, masukan, dan saran pasien	20,2	64,4	13,0	2,4
3	Umpan balik dapat berupa tindakan yang dilakukan dalam menyikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan.	19,7	66,8	11,1	2,4

**Uji Normalitas Variabel Kepuasan**

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan	.141	208	.000	.956	208	.000

a. Lilliefors Significance Correction



### Hasil Analisis Bivariat

- **Installation dengan Kepuasan Pasien**

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Installation Baik	202	10	16	13.20	1.760
Installation Kurang Baik	6	8	9	8.50	.548

#### Installation \* Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		Total
			Puas	Kurang Puas	
Installation	Baik	Count	185	17	202
		Expected Count	179.7	22.3	202.0
		% within Installation	91.6%	8.4%	100.0%
	Kurang Baik	Count	0	6	6
		Expected Count	5.3	.7	6.0
		% within Installation	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	185	23	208
		Expected Count	185.0	23.0	208.0
		% within Installation	88.9%	11.1%	100.0%

#### Test Statistics<sup>a</sup>

	Kepuasan
Mann-Whitney U	47.500
Wilcoxon W	68.500
Z	-3.848
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable: Installation

- **Professionalism dengan Kepuasan Pasien**

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Professionalism Baik	200	10	16	13.11	1.856
Professionalism Kurang Baik	8	4	9	7.88	1.727

**Professionalism \* Kepuasan Crosstabulation**

			Kepuasan		Total
			Puas	Kurang Puas	
Professionalism	Baik	Count	184	16	200
		Expected Count	177.9	22.1	200.0
		% within Professionalism	92.0%	8.0%	100.0%
	Kurang Baik	Count	1	7	8
		Expected Count	7.1	.9	8.0
		% within Professionalism	12.5%	87.5%	100.0%
Total	Count	185	23	208	
	Expected Count	185.0	23.0	208.0	
	% within Professionalism	88.9%	11.1%	100.0%	

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Kepuasan
Mann-Whitney U	73.000
Wilcoxon W	109.000
Z	-4.360
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable:  
Professionalism

- **Quality dengan Kepuasan Pasien**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Quality Baik	197	13	20	16.20	2.108
Quality Kurang Baik	11	8	12	10.82	1.537

**Quality \* Kepuasan Crosstabulation**

			Kepuasan		Total
			Puas	Kurang Puas	
Quality	Baik	Count	180	17	197
		Expected Count	175.2	21.8	197.0
		% within Quality	91.4%	8.6%	100.0%
	Kurang Baik	Count	5	6	11
		Expected Count	9.8	1.2	11.0
		% within Quality	45.5%	54.5%	100.0%
Total	Count	185	23	208	
	Expected Count	185.0	23.0	208.0	
	% within Quality	88.9%	11.1%	100.0%	

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Kepuasan
Mann-Whitney U	207.500
Wilcoxon W	273.500
Z	-4.514
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable: Quality

**- Emotional Value dengan Kepuasan Pasien****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Emotional Value Baik	194	10	16	13.07	1.779
Emotional Value Kurang Baik	14	7	9	8.36	.633

**Emotional Value \* Kepuasan Crosstabulation**

		Kepuasan		Total	
		Puas	Kurang Puas		
Emotional Value	Baik	Count	182	12	194
		Expected Count	172.5	21.5	194.0
		% within Emotional Value	93.8%	6.2%	100.0%
Kurang Baik	Count	3	11	14	
	Expected Count	12.5	1.5	14.0	
	% within Emotional Value	21.4%	78.6%	100.0%	
Total	Count	185	23	208	
	Expected Count	185.0	23.0	208.0	
	% within Emotional Value	88.9%	11.1%	100.0%	

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Kepuasan
Mann-Whitney U	162.500
Wilcoxon W	267.500
Z	-5.503
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable: Emotional Value

- **Social Value dengan Kepuasan Pasien**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Social Value Baik	150	8	12	9.55	1.224
Social Value Kurang Baik	58	3	7	5.93	1.282

**Social Value \* Kepuasan Crosstabulation**

			Kepuasan		Total
			Puas	Kurang Puas	
Social Value	Baik	Count	144	6	150
		Expected Count	133.4	16.6	150.0
		% within Social Value	96.0%	4.0%	100.0%
Kurang Baik	Count	Count	41	17	58
		Expected Count	51.6	6.4	58.0
		% within Social Value	70.7%	29.3%	100.0%
Total	Count	Count	185	23	208
		Expected Count	185.0	23.0	208.0
		% within Social Value	88.9%	11.1%	100.0%

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Kepuasan
Mann-Whitney U	1726.500
Wilcoxon W	3437.500
Z	-6.747
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable: Social Value

- **Customer Perceived Value dengan Kepuasan Pasien**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Customer Perceived Value Baik	192	50	80	64.61	7.966
Customer Perceived Value Kurang Baik	16	31	49	46.00	4.397

**Customer Perceived Value \* Kepuasan Crosstabulation**

			Kepuasan		Total
			Puas	Kurang Puas	
Customer Perceived Value	Baik	Count	181	11	192
		Expected Count	170.8	21.2	192.0
		% within Customer Perceived Value	94.3%	5.7%	100.0%
	Kurang Baik	Count	4	12	16
		Expected Count	14.2	1.8	16.0
		% within Customer Perceived Value	25.0%	75.0%	100.0%
Total	Count	185	23	208	
	Expected Count	185.0	23.0	208.0	
	% within Customer Perceived Value	88.9%	11.1%	100.0%	

**Test Statistics<sup>a</sup>**

	Kepuasan
Mann-Whitney U	138.500
Wilcoxon W	274.500
Z	-6.048
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

a. Grouping Variable: Customer Perceived Value

## Lampiran 5. Surat Rekomendasi Persetujuan Etik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Jln.Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,  
E-mail : [fk.unhas@gmail.com](mailto:fk.unhas@gmail.com), website: <https://fk.unhas.ac.id/>

### REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor: 006/UN4.14.1/TP.01.02/2024

Tanggal: 02 Januari 2024

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

No. Protokol	261223011351	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>Inayatul Izzah</b>	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Hubungan <i>Customer Perceived Value</i> dengan Kepuasan Pasien Pada Kelas Rawat Inap Standar di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar</b>		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	26 Desember 2023
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	26 Desember 2023
Tempat Penelitian	<b>RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar</b>		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>02 Januari 2024 sampai 02 Januari 2025</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal <b>02 Januari 2024</b> 
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal <b>02 Januari 2024</b> 

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 Laporan 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 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian



**Kementerian Kesehatan**  
**RS Tadjuddin Chalid**

Jalan Paccerrakkang Nomor 67 /  
Jalan Pajayyng Daya Makassar, 90241  
(0411) 512902  
<https://www.rstc.co.id>

### SURAT KETERANGAN

Nomor : DP.04.03/D.XXVII/4091 /2024

Berdasarkan surat Direktur Utama RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar nomor : DP.04.03/D.XXVII.2/2187 /2024 tanggal 18 Januari 2024 perihal Izin Penelitian, maka yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

**N a m a** : Inayatul Izzah  
**NIM** : K011201057  
**Program Studi** : S1 Kesehatan Masyarakat  
**Institusi** : Universitas Hasanuddin Makassar  
**Judul Penelitian** : Hubungan Customer Perceived Value dengan Kepuasan Pasien Pada Kelas Rawat Inap Standar Di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar 2024

Benar-benar telah melaksanakan penelitian tanggal 18 Januari / 18 Februari 2024 di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar . Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

04 Maret 2024  
A.n. Direktur Utama,  
Manajer Penelitian  
DIREKTORAT JENDERAL  
PELAYANAAN KESEHATAN  
dr. Muhammad Saleh AY, M.Kes  
NIP-196608092002121004



Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian





**Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup*****CURRICULUM VITAE*****A. Data Pribadi**

1. Nama : Inayatul Izzah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Polewali, 28 Februari 2002
3. Alamat : BTN Mangga Tiga Permai, Paccerakkang
4. Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia

**B. Riwayat Pendidikan**

1. SD INP. BTN IKIP 1 Makassar (2008-2010)
2. SD INP. Mangga Tiga Makassar (2010-2014)
3. SMP Negeri 3 Polewali, Polman (2014-2017)
4. SMA Negeri 1 Polewali, Polman (2017-2020)
5. S1 Kesehatan Masyarakat, Departemen  
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas  
Hasanuddin (2020-2024)

**C. Riwayat Organisasi**

1. Unit Kegiatan Mahasiswa Keilmuan dan Penalaran Ilmiah (KPI)  
Universitas Hasanuddin (2020)
2. Forum Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (2022)
3. Yayasan Bersama Menciptakan Masa Depan (BINE) (2023)
4. *Health Administration and Policy Student Community* (HAPSC) (2023)