

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., Haeruddin dan Nurbaety (2022) “Hubungan Bauran Pemasaran dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar,” *Window of Public Health Journal*, 3(1), hal. 1943–1952.
- Angraeni, S.A, (2016) *Hubungan Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Poli Gigi di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2016*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Dionisius, I. P. dan Sulistiadi, W. (2022) “Strategi Segmenting, Targeting, Positioning dan Bauran Pemasaran pada RS X dalam Mengembalikan Kepercayaan Pasien saat Pandemi Covid-19: Literature Review,” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(4), hal. 343–351. doi: 10.56338/mppki.v5i4.2155.
- Dwinanda, G. dan Nur, Y. (2020) “Bauran Pemasaran 7P dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pada Industri Retail Giant Ekspres Makassar,” *Jurnal Mirai Management*, 6(1), hal. 122–136.
- Fatihudin, D. dan Firmansyah, A. (2019) *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Cetakan Pe. Yogyakarta: Deepublish.
- Gannika, L. dan Sembiring, E. E. (2020) “Tingkat pengetahuan dan perilaku pencegahan coronavirus disease 2019 (COVID-19) pada masyarakat sulawesi utara,” *NERS: Jurnal Keperawatan*, 16(2), hal. 83–89.
- Gaughan, J. *dkk.* (2020) “Do small hospitals have lower quality? Evidence from the English NHS,” *Social Science and Medicine*, 265(November), hal. 113500. doi: 10.1016/j.socscimed.2020.113500.
- Griffin, Jill. (2005) *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kestiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Halim, F. *dkk.* (2021) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan 1. Diedit oleh R. Watrianthos. Yayasan Kita Menulis.
- Hanggraito, A. A., Wiratama, A. S. dan Saifuddien, R. A. (2020) “Alternatif Strategi Bauran Pemasaran 7P Museum Batik Yogyakarta,” *Jurnal*

- Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, 4(2), hal. 72–83. doi: 10.34013/jk.v4i2.50.
- Hardianti, I. (2019) *Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) dengan Pemanfaatan Pelayanan di Balai Kesehatan Tradisional Makassar*, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Hayati, Y. S., Sandra, C. dan Herawati, Y. T. (2018) “Hubungan Antara Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember Tahun 2017,” *Jurnal Ikesma*, 14(1), hal. 45. doi: 10.19184/ikesma.v14i1.10406.
- Hendrayani, E. dkk. (2021) *Manajemen Pemasaran (Dasar & Konsep)*. Diedit oleh Hartini. Bandung, Jawa Barat: CV. Media Sains Indonesia.
- Hidayah, I., Ariefiantoro, T. dan Nugroho, D. W. P. S. (2021) “Analisis Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Studi Kasus Pada Pudanis Di Kaliwungu),” *SOLUSI: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 19(1), hal. 76–82. doi: 10.26623/slsi.v19i1.3001.
- Ho, F. N. dan Huang, C. wei (2020) “The interdependencies of marketing capabilities and operations efficiency in hospitals,” *Journal of Business Research*, 113(December 2017), hal. 337–347. doi: 10.1016/j.jbusres.2019.09.037.
- Hwang, S. dkk. (2021) “Determinants of customer brand loyalty in the retail industry: A comparison between national and private brands in South Korea,” *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63(December 2020), hal. 102684. doi: 10.1016/j.jretconser.2021.102684.
- Indasari, M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pe. Surabaya: Unitomo Press.
- Irmawati, L. I. (2014) *Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit*.
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid dan Nurzalmariah, W. O. S. (2021) “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019,” *Indonesian Journal Of Healath and Medical*, 1(2), hal. 305–318.
- Jayuli, M., Ruswanti, E. dan Purwati, W. D. (2021) “Faktor yang meningkatkan

- loyalitas pasien di rumah sakit khusus bedah halimun jakarta selatan,” *Journal of Hospital Management*, 4(02), hal. 85–91.
- Jayuli, M., Ruswanti, E. dan Purwati, W. D. (2022) “Pengaruh Bauran Pemasaran, Keunggulan Bersaing, Terhadap Keputusan Berobat Untuk Meningkatkan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit X, Jakarta Selatan,” *Jurnal Health Sains*, 3(8.5.2017), hal. 250–262.
- Junaidi, M. A. dan Sulistiadi, W. (2020) “Marketing Mix Vs Loyalitas Pasien: Literature Review,” *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(2), hal. 59–66. doi: 10.7454/arsi.v6i2.2862.
- Kementerian Kesehatan RI (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Permenkes*.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012) *Principles of Marketing*. 14th Edition. Pearson. New Jersey.
- Leindarita, B. (2022) “Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Keputusan Orang Tua dalam Memilih Rumah Tahfidz Qur’an,” *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(10), hal. 1–23.
- Lestari, A. D. dan Syarif, R. (2021) “Pengaruh Green Marketing, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken: Studi Kasus KFC Buaran Plaza,” *Jurnal Ikraith Ekonomika*, Vol. 4(No. 3), hal. 290–299.
- Lubis, A. I. (2022) “Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter dan Physical Evidence Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap,” *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), hal. 1–8. doi: 10.36418/syntax-literate.v7i1.1859.
- Maalik, R. Z. dan Sirait, G. M. (2021) “Analisis Loyalitas Konsumen Pada Brand di Masa Pandemi Covid-19 Studo Kasus : Raid Dive Center Indonesia,” *Jurnal Transaksi*, 13(2), hal. 1–12.
- Mahara, E. (2021) “Hubungan Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Umum di RSUD Mitra Medika Amplas Medan,” *Jurnal Rekam Medic*, 4(1), hal. 26–38.
- Mahyardiani, R. R., Hartoyo, H. dan Krisnatuti, D. (2020) “Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rsia Budi Kemuliaan Menggunakan Bauran Pemasaran,”

- Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 6(1), hal. 1–13. doi: 10.17358/jabm.6.1.1.
- Manahati, Z. (2018) *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Cetakan Pe, Deepublish. Cetakan Pe. Yogyakarta.
- Maulyan, F. F. dkk. (2022) “Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan :,” *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), hal. 8–17.
- Nisak, U. K. dan Cholifah (2020) *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. doi: 10.21070/2020/978-623-6833-94-0.
- Oktarianita, Febriawati, H. dan Deni, K. (2020) “Hubungan Strategi Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu,” *Jurnal Ilmiah Avicenna*, 15(3), hal. 198–205.
- Oktavia, Sriyani. (2016) "Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Loyalitas Pelanggan Di Laboratorium Klinik Prodia Palu". Universitas Muhammadiyah Palu. *Neliti Repositori Ilmiah Indonesia*.
- Pemerintah Pusat Republik Indonesia (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Perepelkin, J. (2019) *Marketing of pharmacy services, Encyclopedia of Pharmacy Practice and Clinical Pharmacy*. doi: 10.1016/B978-0-128-12735-3.00051-0.
- Permatasari, C. dkk. (2022) “Hubungan Persepsi Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kambang Jambi Tahun 2022,” *MANUJU: Malahayati Nursing Journal*, 4(11), hal. 2925–2936.
- Permatasari, O. dan Ashriana, A. N. (2019) “Pengaruh Marketing Mix (7P) Terhadap Pengambilan Keputusan Orang Tua Dalam Memilih Sekolah Berbasis Tahfidz Al-Qur’an (Studi Pada SMP Al-Qur’an An-Nawawiy Mojokerto),” *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 2(3), hal. 382–397. doi: 10.31842/jurnal-inobis.v2i3.98.
- Rahman, M. A. (2020) *Pemasaran Jasa Rumah Sakit*. Cetakan I, Alauddin University Press. Cetakan I. Diedit oleh A. Syariati. Kabupaten Gowa: Alauddin University Press.

- Rinaldi, E. A. (2018) *Analisis hubungan bauran pemasaran terhadap loyalitas pasien di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Kartini tahun 2018, Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan.*
- Rochmawati, S. W. dkk. (2021) “Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Paru Surabaya,” *Creative Research Management Journal*, 4(1), hal. 12–21.
- Rokhilawati, Y. (2022) “Analisis Strategi Pemasaran Pada Produk Simpanan Mudharabah di BMT Nusantara Cabang Glenmore,” *RIBHUNA : Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1(2), hal. 1–11. Tersedia pada: <http://ejournal.iaibrahimy.ac.id/index.php/ribhuna/article/view/1512/885>.
- Roni, M. dan Rahim, E. (2021) “Strategi Bauran Pemasaran ( Marketing Mix ) Dalam Perspektif Syariah,” *MUTAWAZIN (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)*, 2(1), hal. 15–26. doi: 10.54045/mutawazin.v2i1.234.
- RSUP. Dr. Tadjuddin Chalid Makassar (2021a) *Laporan Tahunan TA 2021 RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.*
- RSUP. Dr. Tadjuddin Chalid Makassar (2021b) *Sejarah, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.*
- Sabarguna, B.S. (2008) *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit.* Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Safi, A. dan Sulistiadi, W. (2020) “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien yang diperoleh dari Tingkat Kunjungan Pasien ke Rumah Sakit : Literature Review Effect of Marketing Mix on Patient Satisfaction obtained from the Rate of Patient Visits to the Hospital : Literature Review,” *Jurnal ARSI*, 7(1), hal. 1–9.
- Sari, S. M. (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara TK II Sartika Asih Bandung),” *Jurnal Economix*, 9(1), hal. 61–72.
- Sasongko, S. R. (2021) “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran),” *Jurnal Ilmu*

- Manajemen Terapan*, 3(1), hal. 104–114. doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- Setianingsih, A. dan Rahayu, P. (2018) “Hubungan Bauran Pemasaran dan Layanan Pelanggan dengan Loyalitas Pasien,” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), hal. 51–62. doi: 10.33221/jikm.v7i01.52.
- Sukei. (2009) *Dimensi Loyalitas Perilaku Pelanggan*, Cetakan Pertama, Jakarta: Lutfansah Mediatama.
- Supriyanto dan Ernawaty. (2010) *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi.
- Susilowati, I. H. (2021) “Bauran Pemasaran UMKM Sektor Kuliner Kota Bogor Di Masa Pandemi Covid 19,” *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(3), hal. 282–291. doi: 10.32493/jpkpk.v4i3.9416.
- Wahyuni, S. dkk. (2020) “Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 10 P dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Ananda Makassar,” *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 03(01), hal. 35–46.
- Widagdo, B. W., Handayani, M., & Suharto, D. A. (2020) "Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Perilaku Peserta Didik pada Proses Pembelajaran Daring Menggunakan Metode Pengukuran Skala Likert (Studi Kasus di Kabupaten Tangerang Selatan)," *Jurnal Teknologi Informasi ESIT*, 63(2), hal. 63–70.
- Wempie, A. Y., Fajar, N. A. dan Idris, H. (2019) “Analisis Determinan Bauran Pemasaran pada Poliklinik Rawat Jalan RSK dr. Rivai Abdullah Palembang,” *Jurnal Kesehatan*, 10(1), hal. 113–120. doi: 10.26630/jk.v10i1.1135.
- Wirapraja, A. dkk. (2021) *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Cetakan 1. Diedit oleh R. Watrianthos. Yayasan Kita Menulis.
- Yang, Y. dkk. (2020) “Utilisation of health services among urban patients who had an ischaemic stroke with different health insurance-a cross-sectional study in China,” *BMJ Open*, 10(10), hal. 1–10. doi: 10.1136/bmjopen-2020-040437.
- Zeithaml, Valerie A. and Mary Jo Bitner. (2013) *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm. Sixth Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Zulfa, I. dan Hariyani, T. (2022) “Implementation Of The 7P Marketing Mix In Increasing Sales Volume Of UKM Ampuh In Kediri Regency During The

Covid-19 Pandemic Implementasi Bauran Pemasaran 7P dalam Meningkatkan Volume Penjualan UKM Ampuh Di Kabupaten Kediri Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(1), hal. 299–314.

# LAMPIRAN



**Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**

**HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN DENGAN LOYALITAS PASIEN  
RAWAT JALAN DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID  
MAKASSAR TAHUN 2022**

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Saya **Yunifitriyani (K011191216)** dari Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat di Universitas Hasanuddin Makassar. Saya sedang melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan bauran pemasaran dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Wawancara ini akan berlangsung 15 menit. Informasi yang Anda berikan kepada saya akan saya rahasiakan sehingga tidak ada seorangpun yang akan mengetahuinya.

Saya berharap Anda dapat berpartisipasi karena pendapat Anda sangat penting untuk penelitian saya. Setelah penelitian selesai, kuesioner ini akan dimusnahkan.

Apakah Anda bersedia mengisi kuesioner ini?

Apakah saya dapat memberikan kuesioner ini kepada Anda?

Makassar, Januari 2023



**Yunifitriyani  
(K011191216)**

**Nama Responden** :.....

**Tanda Tangan** :.....

## Identitas Responden

Isilah data berikut sesuai dengan identitas diri Anda yang baik dan benar!

|  |  |
|--|--|
| No. Responden  |  |
| Nama Responden   |  |
| Umur Responden   | ..... tahun  |
| Jenis Kelamin  | 1. Laki-laki<br>2. Perempuan   |
| Pendidikan Terakhir  | 1. Tidak pernah sekolah<br>2. Tidak tamat sekolah<br>3. Tamat SMP<br>4. Tamat SMA<br>5. Tamat Perguruan Tinggi   |
| Pekerjaan  | 1. Tidak bekerja<br>2. IRT (Ibu Rumah Tangga)<br>3. PNS/TNI/POLRI<br>4. Pegawai Swasta<br>5. Wiraswasta/pedagang<br>6. Petani/nelayan<br>7. Lainnya..... |
| Sudah berapa kali menggunakan pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid   | ..... kali   |
| Jika menggunakan pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid lebih dari satu kali, apakah dengan sakit (diagnosis penyakit) yang berbeda? | Ya/tidak   |

Kami harap saudara (i) dapat mengisi kuesioner ini tanda ceklis (✓) pada kolom penilaian yang telah disediakan sesuai dengan pilihan jawaban berikut:

### A. Loyalitas Pasien

| No | Pernyataan  | Jawaban |       |
|----|---|---------|-------|
|    |   | Ya      | Tidak |
| 1  | Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar                     |         |       |
| 2  | Di masa mendatang saya akan selalu memanfaatkan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar                             |         |       |
| 3  | Bila ada teman atau keluarga saya yang sakit, maka saya akan menyarankan agar berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar |         |       |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 4 | Saya tidak akan pindah ke rumah sakit lain seandainya ada pelayanan yang memuaskan bagi saya                            |  |  |
| 5 | Selama ini bila saya atau keluarga saya sakit, saya selalu memanfaatkan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar |  |  |

## B. Bauran Pemasaran

| <i>Product (Produk)</i> |  |                     |              |        |               |
|-------------------------|--|---------------------|--------------|--------|---------------|
| No.                     | Pernyataan   | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 1                       | Pelayanan rawat jalan yang saya butuhkan tersedia di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar                              |                     |              |        |               |
| 2                       | Pelayanan rawat jalan yang diberikan petugas sesuai dengan kebutuhan saya  |                     |              |        |               |
| 3                       | Petugas telah menjelaskan prosedur pemeriksaan sebelum melakukan pemeriksaan kepada saya                             |                     |              |        |               |
| 4                       | Pada pelayanan rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai peralatan pemeriksaan kesehatan yang lengkap |                     |              |        |               |
| 5                       | Pelayanan rawat jalan yang diberikan bermanfaat untuk kesehatan saya   |                     |              |        |               |

| <i>Place (Tempat)</i> |   |                     |              |        |               |
|-----------------------|---|---------------------|--------------|--------|---------------|
| No.                   | Pernyataan  | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 1                     | RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai tempat yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat |                     |              |        |               |
| 2                     | RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mudah dijangkau oleh angkutan umum                             |                     |              |        |               |
| 3                     | Kondisi tempat parkir RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar nyaman dan luas.                         |                     |              |        |               |
| 4                     | Ruang rawat jalan selalu bersih   |                     |              |        |               |
| 5                     | Lokasi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mudah didapat   |                     |              |        |               |

| <i>Price (Harga)</i> |   |                     |              |        |               |
|----------------------|---|---------------------|--------------|--------|---------------|
| No.                  | Pernyataan  | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 1                    | Harga pelayanan rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar sangat mahal |                     |              |        |               |
| 2                    | Cara pembayaran di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar berbelit-belit        |                     |              |        |               |
| 3                    | Rincian biaya pelayanan rawat jalan di jelaskan dengan jelas                |                     |              |        |               |
| 4                    | Harga pelayanan rawat jalan dengan hasil yang saya dapatkan memuaskan       |                     |              |        |               |
| 5                    | Informasi tentang tarif pelayanan rawat jalan sangat jelas                  |                     |              |        |               |

| <i>Promotion (Promosi)</i> |   |                     |              |        |               |
|----------------------------|---|---------------------|--------------|--------|---------------|
| No.                        | Pernyataan  | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 1                          | Saya mendapatkan informasi tentang pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar melalui koran          |                     |              |        |               |
| 2                          | Saya mendapatkan informasi tentang pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar melalui iklan          |                     |              |        |               |
| 3                          | Saya mendapatkan informasi tentang pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar melalui keluarga/teman |                     |              |        |               |
| 4                          | Brosur RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar sangat menarik  |                     |              |        |               |
| 5                          | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan informasi yang saya dapatkan   |                     |              |        |               |

| <i>Process (Proses)</i> |   |                     |              |        |               |
|-------------------------|---|---------------------|--------------|--------|---------------|
| No.                     | Pernyataan  | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
| 1                       | Proses pendaftaran yang saya lakukan mudah  |                     |              |        |               |
| 2                       | Setelah saya sudah mendaftar saya segera dilayani oleh Dokter tanpa menunggu dengan waktu yang lama |                     |              |        |               |

|   |   |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|
| 3 | Petugas kesehatan memberikan informasi terlebih dahulu mengenai proses pelayanan yang dilakukan kepada saya |  |  |  |  |
| 4 | Petugas melakukan pelayanan kepada saya secara teliti dan hati-hati   |  |  |  |  |
| 5 | Dalam proses pembayaran saya langsung membayar tanpa antri  |  |  |  |  |

| <b>People (Orang)</b> |  |                            |                     |               |                      |
|-----------------------|--|----------------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| <b>No.</b>            | <b>Pernyataan</b>  | <b>Sangat Tidak Setuju</b> | <b>Tidak Setuju</b> | <b>Setuju</b> | <b>Sangat Setuju</b> |
| 1                     | Petugas kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar selalu berpenampilan rapi                                    |                            |                     |               |                      |
| 2                     | Petugas kesehatan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar selalu berperilaku sopan  |                            |                     |               |                      |
| 3                     | Petugas kesehatan selalu berperilaku ramah dan menumbuhkan kepercayaan pasien selama menjalani pelayanan rawat jalan |                            |                     |               |                      |
| 4                     | Dokter/petugas memberikan informasi tentang penyakit saya secara jelas   |                            |                     |               |                      |
| 5                     | Selama menjalani pelayanan Dokter/petugas selalu ada   |                            |                     |               |                      |

| <b>Physical Evidence (Tampilan Fisik)</b> |   |                            |                     |               |                      |
|---|---|----------------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| <b>No.</b>                                | <b>Pernyataan</b>   | <b>Sangat Tidak Setuju</b> | <b>Tidak Setuju</b> | <b>Setuju</b> | <b>Sangat Setuju</b> |
| 1   | Petunjuk arah pelayanan sangat jelas  |                            |                     |               |                      |
| 2   | Ruangan pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar bersih dan rapih            |                            |                     |               |                      |
| 3   | Penataan di setiap ruangan pelayanan rawat jalan tertata rapi                                   |                            |                     |               |                      |
| 4   | Alat-alat kesehatan yang digunakan dalam keadaan bersih dan lengkap                             |                            |                     |               |                      |
| 5   | RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai lingkungan yang aman untuk tempat parkir kendaraan |                            |                     |               |                      |

| <b>Power (Kekuatan)</b> |   |                            |                     |               |                      |
|-------------------------|---|----------------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| <b>No.</b>              | <b>Pernyataan</b>   | <b>Sangat Tidak Setuju</b> | <b>Tidak Setuju</b> | <b>Setuju</b> | <b>Sangat Setuju</b> |
| 1                       | Citra RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dikenal dengan baik  |                            |                     |               |                      |
| 2                       | RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai peralatan kesehatan yang canggih sehingga saya percaya untuk berobat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar |                            |                     |               |                      |
| 3                       | Dokter/petugas selalu memberikan motivasi kepada saya saat menjalani pelayanan rawat jalan  |                            |                     |               |                      |
| 4                       | Semua Dokter/petugas kesehatan mempunyai sikap yang baik, ramah dan sopan kepada pasien   |                            |                     |               |                      |
| 5                       | RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mampu menarik masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan  |                            |                     |               |                      |

| <b>Pressure (Tekanan)</b> |  |                            |                     |               |                      |
|---------------------------|--|----------------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| <b>No.</b>                | <b>Pernyataan</b>  | <b>Sangat Tidak Setuju</b> | <b>Tidak Setuju</b> | <b>Setuju</b> | <b>Sangat Setuju</b> |
| 1                         | Dokter/petugas kesehatan memberikan saya dorongan untuk selalu memeriksakan kesehatan saya   |                            |                     |               |                      |
| 2                         | Dokter/petugas kesehatan memberikan saya informasi tentang apa yang akan terjadi jika saya tidak memeriksakan kesehatan saya                   |                            |                     |               |                      |
| 3                         | Dokter/petugas kesehatan memberikan saya informasi mengenai semua jenis pelayanan yang ada dan dijelaskan dengan baik                          |                            |                     |               |                      |
| 4                         | Dokter/petugas kesehatan selalu memberikan saya arahan kapan saya akan melakukan pemeriksaan selanjutnya di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar |                            |                     |               |                      |
| 5                         | Saya selalu diberikan kepercayaan bahwa pelayanan disini baik harga dan proses pelayanannya berbeda dengan di tempat lain                      |                            |                     |               |                      |

| <b>Professional (Profesional)</b> |  |                            |                     |               |                      |
|-----------------------------------|--|----------------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| <b>No.</b>                        | <b>Pernyataan</b>  | <b>Sangat Tidak Setuju</b> | <b>Tidak Setuju</b> | <b>Setuju</b> | <b>Sangat Setuju</b> |
| 1                                 | Petugas kesehatan terampil dalam menggunakan peralatan kesehatan |                            |                     |               |                      |
| 2                                 | Petugas kesehatan selalu ada setiap pasien membutuhkan pelayanan |                            |                     |               |                      |
| 3                                 | Dokter dan petugas kesehatan selalu bekerja sama dengan baik     |                            |                     |               |                      |
| 4                                 | Dokter/petugas terampil dalam memberikan pelayanan               |                            |                     |               |                      |
| 5                                 | Dokter/petugas teliti dalam memberikan pelayanan                 |                            |                     |               |                      |

### **Kuesioner Google Form**

**KUESIONER PENELITIAN HUBUNGAN BAHAN PEMASARAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR TAHUN 2022**

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Saya Yuffriyani (N011191216) dari Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat di Universitas Hasanudin Makassar. Saya sedang melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan bahan pemasaran dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Wawancara ini akan berlangsung 15 menit. Informasi yang Anda berikan kepada saya akan saya rahasiakan sehingga tidak ada orangpun yang akan mengetahuinya.

Saya berharap Anda dapat berpartisipasi karena pendapat Anda sangat penting untuk penelitian saya. Setelah penelitian selesai, kuesioner ini akan dimusnahkan.

Atas partisipasi anda saya ucapkan terimakasih.

[Yuffriyani23@gmail.com](mailto:Yuffriyani23@gmail.com) (klik @bagikan) [Ganti akun](#)

\* Wajib

**IDENTITAS RESPONDEN**  
Isilah data berikut sesuai dengan identitas diri Anda yang benar

Nama \*

Jawaban Anda

Umur \*

Jawaban Anda

Jenis kelamin \*

- Laki - Laki  
 Perempuan

Pendidikan terakhir \*

- Tidak pernah sekolah  
 Tamat SD  
 Tamat SMP  
 Tamat SMA  
 Tamat Perguruan Tinggi

Pekerjaan \*

- Tidak bekerja  
 RT (ibu Rumah Tangga)  
 PNS/TNI-POLRI  
 Pegawai Swasta  
 Wiraswasta/pedagang  
 Petani/nelayan  
 Yang lain \_\_\_\_\_

Sudah berapa kali menggunakan pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid \*

Jawaban Anda

Jika menggunakan pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid lebih dari satu kali, apakah dengan sakit (diagnosis penyakit) yang berbeda? \*

- Ya  
 Tidak

Anda merupakan pasien PoliKIR... \*

- PoliKIR Rehabilitasi Medik  
 PoliKIR Mata  
 PoliKIR Interna  
 PoliKIR Paru-Paru  
 PoliKIR Saraf

Berikutnya

Kemungkinan Berikut



**PERNYATAAN**

Isilah pernyataan berikut dengan baik dan benar!

**A. LOYALITAS PASIEN**

Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di unit rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

- Ya
- Tidak

Di masa mendatang saya akan selalu memanfaatkan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

- Ya

Di masa mendatang saya akan selalu memanfaatkan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

- Ya
- Tidak

Bila ada teman atau keluarga saya yang sakit, maka saya akan menyarankan agar berobat ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

- Ya
- Tidak

Saya tidak akan pindah ke rumah sakit lain seandainya ada pelayanan yang memuaskan bagi saya

- Ya
- Tidak

Selama ini bila saya atau keluarga saya sakit, saya selalu memanfaatkan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

- Ya
- Tidak

**B. BAIKURAN PEMASARAN**

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

Product (Produk)

Pelayanan rawat jalan yang saya butuhkan tersedia di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar \*

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Pelayanan rawat jalan yang diberikan petugas sesuai dengan kebutuhan saya \*

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Petugas telah menjelaskan prosedur pemeriksaan sebelum melakukan pemeriksaan kepada saya \*

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Pada pelayanan rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai peralatan pemeriksaan kesehatan yang lengkap \*

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Pelayanan rawat jalan yang diberikan bermanfaat untuk kesehatan saya \*

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

#### Place (Tempat)

RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai tempat yang strategis dan mudah dijangkau masyarakat \*

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mudah dijangkau oleh angkutan umum \*

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Kondisi tempat parkir RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar nyaman dan luas \*

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 Sangat Setuju

Ruang rawat jalan selalu bersih \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Lokasi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mudah didapat \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

**Price (Harga)**

Harga pelayanan rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar sangat mahal \*

1  2  3  4

Cara pembayaran di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar berbelit belit \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Rincian biaya pelayanan rawat jalan di jelaskan dengan jelas \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Harga pelayanan rawat jalan dengan hasil yang saya dapatkan memuaskan \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Informasi tentang tarif pelayanan rawat jalan sangat jelas \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

**Promotion (Promosi)**

Saya mendapatkan informasi tentang pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar melalui koran \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Saya mendapatkan informasi tentang pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Tadjudin Chalid Makassar melalui iklan \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Saya mendapatkan informasi tentang pelayanan rawat jalan di RSUD Dr. Tadjudin Chalid Makassar melalui keluarga/teman \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Brosur RSUD Dr. Tadjudin Chalid Makassar sangat menarik \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Pelayanan yang diberikan sesuai dengan informasi yang saya dapatkan \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

**Proses (Proses)**

Proses pendaftaran yang saya lakukan mudah \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Setelah saya sudah mendaftar saya segera dilayani oleh Dokter tanpa menunggu dengan waktu yang lama \*

1 2 3 4

Petugas kesehatan memberikan informasi terlebih dahulu mengenai proses pelayanan yang dilakukan kepada saya \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Petugas melakukan pelayanan kepada saya secara tektis dan hati-hati \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Dalam proses pembayaran saya langsung membayar tanpa antri \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

**People (Orang)**

Petugas kesehatan di RSUP Dr. Tadjudin Chalid Makassar selalu berpenampilan rapi \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Petugas kesehatan RSUP Dr. Tadjudin Chalid Makassar selalu berperilaku sopan \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Petugas kesehatan selalu berperilaku ramah dan menumbuhkan kepercayaan pasien selama menjalani pelayanan rawat jalan \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Dokter/petugas memberikan informasi tentang penyakit saya secara jelas \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Selama menjalani pelayanan Dokter/petugas selalu ada \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

**Physical Evidence (Tampilan Fisik)**

Petunjuk arah pelayanan sangat jelas \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Ruangan pelayanan rawat jalan di RSUP Dr. Tadjudin Chalid Makassar bersih dan rapi \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Pemakaian di setiap ruangan pelayanan rawat jalan tertata rapi \*

1 2 3 4

Alat atau kesehatan yang digunakan dalam keadaan bersih dan lengkap \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai lingkungan yang aman untuk tempat parkir kendaraan \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

#### Power (Kekuatan)

Dira RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dikendali dengan baik \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mempunyai peralatan kesehatan yang canggih sehingga saya percaya untuk berobat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Dokter/petugas selalu memberikan motivasi kepada saya saat menjalani pelayanan rawat jalan \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Semua Dokter/petugas kesehatan mempunyai sikap yang baik, ramah dan sopan kepada pasien \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mampu menarik masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

#### Pressure (Tekanan)

Dokter/petugas kesehatan memberikan saya dorongan untuk selalu memeriksakan kesehatan saya \*

Sangat Tidak Setuju  1  2  3  4 Sangat Setuju

Dokter/petugas kesehatan memberikan saya informasi tentang apa yang akan terjadi jika saya tidak memeriksakan kesehatan saya \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Dokter/petugas kesehatan memberikan saya informasi mengenai semua jenis pelayanan yang ada dan dijelaskan dengan baik \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Dokter/petugas kesehatan selalu memberikan saya arahan kapan saya akan melakukan pemeriksaan selanjutnya di RSUD Dr. Tadjudin Chalid Makassar \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

saya selalu diberikan kepercayaan bahwa pelayanan disini baik harga dan proses pelayanannya berbeda dengan di tempat lain \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

#### Profesional (Profesional)

Petugas kesehatan terampil dalam menggunakan peralatan kesehatan \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Petugas kesehatan selalu ada setiap pasien membutuhkan pelayanan \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Dokter dan petugas kesehatan selalu bekerja sama dengan baik \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Dokter/petugas terampil dalam memberikan pelayanan \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

Dokter/petugas teliti dalam memberikan pelayanan \*

1 2 3 4  
Sangat Tidak Setuju     Sangat Setuju

## Lampiran 2 Output SPSS

### A. DISTRIBUSI RESPONDEN

#### Kelompok Umur

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid <20 | 14        | 10,1    | 10,1          | 10,1               |
| 21-30     | 23        | 16,5    | 16,5          | 26,6               |
| 31-40     | 30        | 21,6    | 21,6          | 48,2               |
| 41-50     | 32        | 23,0    | 23,0          | 71,2               |
| 51-60     | 24        | 17,3    | 17,3          | 88,5               |
| >60       | 16        | 11,5    | 11,5          | 100,0              |
| Total     | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

#### Jenis Kelamin

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-laki | 44        | 31,7    | 31,7          | 31,7               |
| Perempuan       | 95        | 68,3    | 68,3          | 100,0              |
| Total           | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

#### Pendidikan Terakhir

|                            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tidak pernah sekolah | 1         | ,7      | ,7            | ,7                 |
| Tamat SD                   | 7         | 5,0     | 5,0           | 5,8                |
| Tamat SMP                  | 18        | 12,9    | 12,9          | 18,7               |
| Tamat SMA                  | 62        | 44,6    | 44,6          | 63,3               |
| Tamat Perguruan Tinggi     | 51        | 36,7    | 36,7          | 100,0              |
| Total                      | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |



### Pekerjaan

|                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Tidak Bekerja    | 29        | 20,9    | 20,9          | 20,9               |
| IRT (Ibu Rumah Tangga) | 34        | 24,5    | 24,5          | 45,3               |
| PNS/TNI/POLRI          | 21        | 15,1    | 15,1          | 60,4               |
| Pegawai Swasta         | 18        | 12,9    | 12,9          | 73,4               |
| Wiraswasta/pedagang    | 26        | 18,7    | 18,7          | 92,1               |
| Petani/nelayan         | 6         | 4,3     | 4,3           | 96,4               |
| Lainnya                | 5         | 3,6     | 3,6           | 100,0              |
| Total                  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

### Frekuensi Layanan

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1-3 kali     | 45        | 32,4    | 32,4          | 32,4               |
| 4-6 kali           | 69        | 49,6    | 49,6          | 82,0               |
| 7-9 kali           | 20        | 14,4    | 14,4          | 96,4               |
| lebih dari 10 kali | 5         | 3,6     | 3,6           | 100,0              |
| Total              | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

### Pelayanan

|            | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Sama | 14        | 10,1    | 10,1          | 10,1               |
| Berbeda    | 125       | 89,9    | 89,9          | 100,0              |
| Total      | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

## B. ANALISIS UNIVARIAT

| <b>Product</b> |        |           |         |               |                    |
|----------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid          | Kurang | 9         | 6,5     | 6,5           | 6,5                |
|                | Cukup  | 130       | 93,5    | 93,5          | 100,0              |
|                | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>Place</b> |        |           |         |               |                    |
|--------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|              |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid        | Kurang | 24        | 17,3    | 17,3          | 17,3               |
|              | Cukup  | 115       | 82,7    | 82,7          | 100,0              |
|              | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>Price</b> |        |           |         |               |                    |
|--------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|              |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid        | Kurang | 54        | 38,8    | 38,8          | 38,8               |
|              | Cukup  | 85        | 61,2    | 61,2          | 100,0              |
|              | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>Promotion</b> |        |           |         |               |                    |
|------------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                  |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid            | Kurang | 50        | 36,0    | 36,0          | 36,0               |
|                  | Cukup  | 89        | 64,0    | 64,0          | 100,0              |
|                  | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>Process</b> |        |           |         |               |                    |
|----------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid          | Kurang | 26        | 18,7    | 18,7          | 18,7               |
|                | Cukup  | 113       | 81,3    | 81,3          | 100,0              |
|                | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>People</b> |        |           |         |               |                    |
|---------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | Kurang | 13        | 9,4     | 9,4           | 9,4                |
|               | Cukup  | 126       | 90,6    | 90,6          | 100,0              |
|               | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>Physical Evidence</b> |        |           |         |               |                    |
|--------------------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                          |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid                    | Kurang | 10        | 7,2     | 7,2           | 7,2                |
|                          | Cukup  | 129       | 92,8    | 92,8          | 100,0              |
|                          | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>Power</b> |        |           |         |               |                    |
|--------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|              |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid        | Kurang | 17        | 12,2    | 12,2          | 12,2               |
|              | Cukup  | 122       | 87,8    | 87,8          | 100,0              |
|              | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>Pressure</b> |        |           |         |               |                    |
|-----------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                 |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid           | Kurang | 24        | 17,3    | 17,3          | 17,3               |
|                 | Cukup  | 115       | 82,7    | 82,7          | 100,0              |
|                 | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| <b>Professional</b> |        |           |         |               |                    |
|---------------------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                     |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid               | Cukup  | 9         | 6,5     | 6,5           | 6,5                |
|                     | Kurang | 130       | 93,5    | 93,5          | 100,0              |
|                     | Total  | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

| Loyalitas Pasien |             |           |         |               |                    |
|------------------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                  |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid            | Tidak Loyal | 25        | 18,0    | 18,0          | 18,0               |
|                  | Loyal       | 114       | 82,0    | 82,0          | 100,0              |
|                  | Total       | 139       | 100,0   | 100,0         |                    |

### C. ANALISIS BIVARIAT

#### Product \* Loyalitas Pasien

| Crosstab |        |                  |                  |       |        |
|----------|--------|------------------|------------------|-------|--------|
|          |        |                  | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|          |        |                  | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| Product  | Kurang | Count            | 9                | 0     | 9      |
|          |        | % within Product | 100,0%           | 0,0%  | 100,0% |
|          | Cukup  | Count            | 16               | 114   | 130    |
|          |        | % within Product | 12,3%            | 87,7% | 100,0% |
| Total    |        | Count            | 25               | 114   | 139    |
|          |        | % within Product | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| Chi-Square Tests  |                     |    |                       |                      |                      |
|---|---------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
|   | Value               | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 43,881 <sup>a</sup> | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 38,138              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio  | 34,004              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test   |                     |    |                       | ,000                 | ,000                 |
| Linear-by-Linear Association  | 43,566              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| N of Valid Cases  | 139                 |    |                       |                      |                      |
| a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,62. |                     |    |                       |                      |                      |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                     |    |                       |                      |                      |

**Place \* Loyalitas Pasien**

| <b>Crosstab</b> |        |                |                  |       |        |
|-----------------|--------|----------------|------------------|-------|--------|
|                 |        |                | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|                 |        |                | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| Place           | Kurang | Count          | 24               | 0     | 24     |
|                 |        | % within Place | 100,0%           | 0,0%  | 100,0% |
|                 | Cukup  | Count          | 1                | 114   | 115    |
|                 |        | % within Place | 0,9%             | 99,1% | 100,0% |
| Total           |        | Count          | 25               | 114   | 139    |
|                 |        | % within Place | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| <b>Chi-Square Tests</b>   |                      |    |                          |                         |                         |
|---|----------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   | Value                | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 132,280 <sup>a</sup> | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 125,645              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio  | 119,506              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test   |                      |    |                          | ,000                    | ,000                    |
| Linear-by-Linear Association  | 131,328              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases  | 139                  |    |                          |                         |                         |
| a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,32. |                      |    |                          |                         |                         |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                      |    |                          |                         |                         |

**Price \* Loyalitas Pasien**

| <b>Crosstab</b> |        |                |                  |       |        |
|-----------------|--------|----------------|------------------|-------|--------|
|                 |        |                | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|                 |        |                | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| Price           | Kurang | Count          | 23               | 31    | 54     |
|                 |        | % within Price | 42,6%            | 57,4% | 100,0% |
|                 | Cukup  | Count          | 2                | 83    | 85     |
|                 |        | % within Price | 2,4%             | 97,6% | 100,0% |
| Total           |        | Count          | 25               | 114   | 139    |
|                 |        | % within Price | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| <b>Chi-Square Tests</b>   |                     |    |                          |                         |                         |
|---|---------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 36,249 <sup>a</sup> | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 33,572              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio  | 38,366              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test   |                     |    |                          | ,000                    | ,000                    |
| Linear-by-Linear Association  | 35,988              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases  | 139                 |    |                          |                         |                         |
| a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 9,71. |                     |    |                          |                         |                         |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                     |    |                          |                         |                         |

### Promotion \* Loyalitas Pasien

| <b>Crosstab</b> |        |                    |                  |        |        |
|-----------------|--------|--------------------|------------------|--------|--------|
|                 |        |                    | Loyalitas Pasien |        | Total  |
|                 |        |                    | Tidak Loyal      | Loyal  |        |
| Promotion       | Kurang | Count              | 25               | 25     | 50     |
|                 |        | % within Promotion | 50,0%            | 50,0%  | 100,0% |
|                 | Cukup  | Count              | 0                | 89     | 89     |
|                 |        | % within Promotion | 0,0%             | 100,0% | 100,0% |
| Total           |        | Count              | 25               | 114    | 139    |
|                 |        | % within Promotion | 18,0%            | 82,0%  | 100,0% |

| <b>Chi-Square Tests</b>   |                     |    |                          |                         |                         |
|---|---------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 54,259 <sup>a</sup> | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 50,922              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio  | 61,672              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test   |                     |    |                          | ,000                    | ,000                    |
| Linear-by-Linear Association  | 53,868              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases  | 139                 |    |                          |                         |                         |
| a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 8,99. |                     |    |                          |                         |                         |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                     |    |                          |                         |                         |

**Process \* Loyalitas Pasien**

| <b>Crosstab</b> |        |                  |                  |       |        |
|-----------------|--------|------------------|------------------|-------|--------|
|                 |        |                  | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|                 |        |                  | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| Process         | Kurang | Count            | 24               | 2     | 26     |
|                 |        | % within Process | 92,3%            | 7,7%  | 100,0% |
|                 | Cukup  | Count            | 1                | 112   | 113    |
|                 |        | % within Process | 0,9%             | 99,1% | 100,0% |
| Total           |        | Count            | 25               | 114   | 139    |
|                 |        | % within Process | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| <b>Chi-Square Tests</b>   |                      |    |                          |                         |                         |
|---|----------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   | Value                | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 119,765 <sup>a</sup> | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 113,647              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio  | 105,439              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test   |                      |    |                          | ,000                    | ,000                    |
| Linear-by-Linear Association  | 118,903              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases  | 139                  |    |                          |                         |                         |
| a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,68. |                      |    |                          |                         |                         |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                      |    |                          |                         |                         |

**People \* Loyalitas Pasien**

| <b>Crosstab</b> |        |                 |                  |       |        |
|-----------------|--------|-----------------|------------------|-------|--------|
|                 |        |                 | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|                 |        |                 | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| People          | Kurang | Count           | 13               | 0     | 13     |
|                 |        | % within People | 100,0%           | 0,0%  | 100,0% |
|                 | Cukup  | Count           | 12               | 114   | 126    |
|                 |        | % within People | 9,5%             | 90,5% | 100,0% |
| Total           |        | Count           | 25               | 114   | 139    |
|                 |        | % within People | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| <b>Chi-Square Tests</b>   |                     |    |                          |                         |                         |
|---|---------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 65,396 <sup>a</sup> | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 59,406              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio  | 51,735              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test   |                     |    |                          | ,000                    | ,000                    |
| Linear-by-Linear Association  | 64,926              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases  | 139                 |    |                          |                         |                         |
| a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,34. |                     |    |                          |                         |                         |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                     |    |                          |                         |                         |

### Physical Evidence \* Loyalitas Pasien

| <b>Crosstab</b>   |        |                            |                  |       |        |
|-------------------|--------|----------------------------|------------------|-------|--------|
|                   |        |                            | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|                   |        |                            | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| Physical Evidence | Kurang | Count                      | 10               | 0     | 10     |
|                   |        | % within Physical Evidence | 100,0%           | 0,0%  | 100,0% |
|                   | Cukup  | Count                      | 15               | 114   | 129    |
|                   |        | % within Physical Evidence | 11,6%            | 88,4% | 100,0% |
| Total             |        | Count                      | 25               | 114   | 139    |
|                   |        | % within Physical Evidence | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| <b>Chi-Square Tests</b>   |                     |    |                          |                         |                         |
|---|---------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 49,135 <sup>a</sup> | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 43,326              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio  | 38,250              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test   |                     |    |                          | ,000                    | ,000                    |
| Linear-by-Linear Association  | 48,781              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases  | 139                 |    |                          |                         |                         |
| a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,80. |                     |    |                          |                         |                         |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                     |    |                          |                         |                         |



### Power \* Loyalitas Pasien

| Crosstab |        |                |                  |       |        |
|----------|--------|----------------|------------------|-------|--------|
|          |        |                | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|          |        |                | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| Power    | Kurang | Count          | 16               | 1     | 17     |
|          |        | % within Power | 94,1%            | 5,9%  | 100,0% |
|          | Cukup  | Count          | 9                | 113   | 122    |
|          |        | % within Power | 7,4%             | 92,6% | 100,0% |
| Total    |        | Count          | 25               | 114   | 139    |
|          |        | % within Power | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| Chi-Square Tests  |                     |    |                          |                         |                         |
|---|---------------------|----|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|   | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(2-sided) | Exact Sig.<br>(1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 76,107 <sup>a</sup> | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 70,340              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Likelihood Ratio  | 59,139              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| Fisher's Exact Test   |                     |    |                          | ,000                    | ,000                    |
| Linear-by-Linear Association  | 75,559              | 1  | ,000                     |                         |                         |
| N of Valid Cases  | 139                 |    |                          |                         |                         |
| a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,06. |                     |    |                          |                         |                         |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                     |    |                          |                         |                         |

### Pressure \* Loyalitas Pasien

| Crosstab |        |                   |                  |       |        |
|----------|--------|-------------------|------------------|-------|--------|
|          |        |                   | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|          |        |                   | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| Pressure | Kurang | Count             | 24               | 0     | 24     |
|          |        | % within Pressure | 100,0%           | 0,0%  | 100,0% |
|          | Cukup  | Count             | 1                | 114   | 115    |
|          |        | % within Pressure | 0,9%             | 99,1% | 100,0% |
| Total    |        | Count             | 25               | 114   | 139    |
|          |        | % within Pressure | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| <b>Chi-Square Tests</b>   |                      |    |                       |                      |                      |
|---|----------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
|   | Value                | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 132,280 <sup>a</sup> | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 125,645              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio  | 119,506              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test   |                      |    |                       | ,000                 | ,000                 |
| Linear-by-Linear Association  | 131,328              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| N of Valid Cases  | 139                  |    |                       |                      |                      |
| a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,32. |                      |    |                       |                      |                      |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                      |    |                       |                      |                      |

**Professional \* Loyalitas Pasien**

| <b>Crosstab</b> |        |                       |                  |       |        |
|-----------------|--------|-----------------------|------------------|-------|--------|
|                 |        |                       | Loyalitas Pasien |       | Total  |
|                 |        |                       | Tidak Loyal      | Loyal |        |
| Professional    | Kurang | Count                 | 9                | 0     | 9      |
|                 |        | % within Professional | 100,0%           | 0,0%  | 100,0% |
|                 | Cukup  | Count                 | 16               | 114   | 130    |
|                 |        | % within Professional | 12,3%            | 87,7% | 100,0% |
| Total           |        | Count                 | 25               | 114   | 139    |
|                 |        | % within Professional | 18,0%            | 82,0% | 100,0% |

| <b>Chi-Square Tests</b>   |                     |    |                       |                      |                      |
|---|---------------------|----|-----------------------|----------------------|----------------------|
|   | Value               | df | Asymp. Sig. (2-sided) | Exact Sig. (2-sided) | Exact Sig. (1-sided) |
| Pearson Chi-Square  | 43,881 <sup>a</sup> | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Continuity Correction <sup>b</sup>  | 38,138              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Likelihood Ratio  | 34,004              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| Fisher's Exact Test   |                     |    |                       | ,000                 | ,000                 |
| Linear-by-Linear Association  | 43,566              | 1  | ,000                  |                      |                      |
| N of Valid Cases  | 139                 |    |                       |                      |                      |
| a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,62. |                     |    |                       |                      |                      |
| b. Computed only for a 2x2 table  |                     |    |                       |                      |                      |

**Lampiran 3 Master Tabel**

**MASTER TABEL**

| No. | Nama               | U  | JK | didik | Peker. | Frek. | Plyn. | Total X1 | Total Y1 | Total Y2 | Total Y3 | Total Y4 | Total Y5 | Total Y6 | Total Y7 | Total Y8 | Total Y9 | Total Y10 |
|-----|--------------------|----|----|-------|--------|-------|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 1   | Elisabeth yanti    | 41 | P  | 4     | 2      | 1     | Sama  | 3        | 14       | 15       | 10       | 9        | 14       | 12       | 14       | 15       | 12       | 15        |
| 2   | Obednego           | 43 | L  | 5     | 7      | 1     | Sama  | 0        | 15       | 11       | 9        | 9        | 9        | 15       | 14       | 12       | 9        | 9         |
| 3   | Hj. Nuraeni        | 61 | P  | 3     | 2      | 1     | Sama  | 3        | 20       | 20       | 10       | 14       | 15       | 20       | 20       | 9        | 20       | 20        |
| 4   | Asiah              | 55 | P  | 5     | 3      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 10       | 14       | 17       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 5   | Nisa               | 24 | P  | 4     | 1      | 1     | Sama  | 3        | 14       | 15       | 11       | 9        | 14       | 12       | 14       | 15       | 12       | 15        |
| 6   | Sri wahyuni        | 46 | P  | 4     | 2      | 2     | Sama  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 7   | Nur hidayatullah   | 34 | L  | 5     | 3      | 1     | Sama  | 0        | 15       | 11       | 9        | 9        | 11       | 15       | 14       | 12       | 9        | 14        |
| 8   | Andi Nurungtulnisa | 21 | P  | 4     | 1      | 1     | Beda  | 3        | 14       | 15       | 11       | 9        | 14       | 12       | 14       | 15       | 12       | 15        |
| 9   | Kamlina            | 36 | P  | 4     | 4      | 1     | Sama  | 0        | 11       | 11       | 11       | 8        | 11       | 12       | 14       | 10       | 9        | 14        |
| 10  | Asriani            | 39 | P  | 5     | 2      | 1     | Sama  | 0        | 14       | 15       | 11       | 9        | 12       | 12       | 14       | 15       | 12       | 15        |
| 11  | Hatta Ahmad        | 89 | L  | 5     | 7      | 1     | Sama  | 0        | 15       | 11       | 10       | 9        | 11       | 15       | 14       | 12       | 9        | 14        |
| 12  | Zaenab             | 58 | P  | 4     | 2      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 13  | Inar               | 33 | P  | 5     | 3      | 1     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 14  | Isti               | 22 | P  | 4     | 1      | 1     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 18       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 15  | Muhammad Ali       | 58 | L  | 5     | 3      | 1     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 16  | Ramlah             | 47 | P  | 4     | 2      | 2     | Sama  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 17  | Sukmawati          | 55 | P  | 3     | 2      | 1     | Sama  | 3        | 14       | 15       | 11       | 9        | 12       | 12       | 13       | 15       | 12       | 15        |
| 18  | Numir Masud        | 65 | L  | 5     | 5      | 1     | Sama  | 0        | 15       | 11       | 11       | 9        | 11       | 15       | 14       | 12       | 9        | 14        |
| 19  | Saidah             | 58 | P  | 2     | 2      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 20  | Nur Aini           | 33 | P  | 4     | 2      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 21  | Nur Lina           | 51 | P  | 4     | 2      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 22  | Renita             | 15 | P  | 3     | 1      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 23  | yanti Hendrawati   | 57 | P  | 3     | 2      | 4     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 24  | Mansur             | 64 | L  | 4     | 7      | 4     | Beda  | 5        | 20       | 19       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 25  | Ratna ningsih      | 62 | P  | 5     | 3      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 20       | 14       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 26  | Ainun Tasri        | 23 | P  | 4     | 1      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 19       | 14       | 14       | 19       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 27  | Tasri Ponta        | 63 | L  | 5     | 7      | 2     | Beda  | 5        | 20       | 19       | 13       | 17       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |
| 28  | Uswa hasanah       | 40 | P  | 5     | 3      | 1     | Beda  | 5        | 20       | 19       | 15       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20       | 20        |

|    |                 |    |   |   |   |   |      |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|-----------------|----|---|---|---|---|------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 29 | Rukidah         | 61 | P | 3 | 2 | 4 | Beda | 5 | 20 | 19 | 13 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 30 | Munti           | 68 | L | 5 | 7 | 1 | Sama | 2 | 15 | 7  | 11 | 8  | 9  | 13 | 9  | 11 | 10 | 14 |
| 31 | Neli            | 49 | P | 5 | 2 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 13 | 14 | 17 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 32 | Mawar ramlah    | 33 | P | 4 | 2 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 13 | 17 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 33 | Fauzan ali      | 40 | L | 5 | 4 | 1 | Beda | 5 | 20 | 16 | 13 | 13 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 34 | Rini Amelia     | 23 | P | 4 | 1 | 2 | Beda | 5 | 20 | 18 | 14 | 16 | 17 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 35 | Abdul jalal     | 58 | L | 5 | 5 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 15 | 12 | 18 | 18 | 18 | 19 | 20 | 20 |
| 36 | Ratih aulia nur | 36 | P | 4 | 4 | 3 | Beda | 5 | 19 | 16 | 13 | 12 | 18 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 37 | Burhanuddin     | 56 | L | 4 | 5 | 3 | Beda | 5 | 20 | 18 | 16 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 38 | Maryam          | 50 | P | 3 | 2 | 1 | Beda | 5 | 20 | 19 | 13 | 14 | 19 | 16 | 19 | 20 | 17 | 17 |
| 39 | Muhammad Yusuf  | 58 | L | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 20 | 19 | 12 | 13 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 40 | Hajrah          | 42 | P | 4 | 2 | 2 | Beda | 5 | 20 | 17 | 15 | 15 | 17 | 18 | 19 | 18 | 20 | 20 |
| 41 | Ruknih          | 14 | P | 2 | 1 | 1 | Beda | 5 | 18 | 17 | 13 | 14 | 16 | 17 | 17 | 20 | 20 | 20 |
| 42 | Marchelino      | 35 | L | 4 | 4 | 2 | Beda | 5 | 20 | 18 | 13 | 16 | 19 | 18 | 20 | 20 | 18 | 18 |
| 43 | Febrianis       | 50 | L | 5 | 3 | 4 | Beda | 5 | 20 | 19 | 12 | 14 | 20 | 20 | 20 | 19 | 16 | 18 |
| 44 | Marietta        | 25 | P | 5 | 1 | 1 | Beda | 5 | 20 | 17 | 14 | 15 | 20 | 20 | 20 | 20 | 18 | 18 |
| 45 | Avrilia         | 17 | P | 3 | 1 | 2 | Beda | 5 | 19 | 19 | 13 | 12 | 20 | 20 | 20 | 19 | 19 | 20 |
| 46 | Darman          | 48 | L | 5 | 3 | 1 | Beda | 0 | 13 | 8  | 13 | 8  | 11 | 14 | 11 | 14 | 9  | 15 |
| 47 | Gunawan         | 32 | L | 4 | 3 | 2 | Beda | 5 | 19 | 18 | 14 | 12 | 16 | 16 | 19 | 20 | 20 | 19 |
| 48 | Sri devi        | 20 | P | 4 | 1 | 3 | Beda | 0 | 13 | 8  | 13 | 8  | 11 | 14 | 11 | 14 | 9  | 15 |
| 49 | Fatma           | 53 | P | 4 | 2 | 3 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 16 | 20 | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 |
| 50 | Sumaira         | 60 | P | 3 | 2 | 4 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 51 | Sitti asiyah    | 46 | P | 5 | 3 | 2 | Beda | 5 | 18 | 19 | 15 | 13 | 19 | 20 | 16 | 19 | 19 | 18 |
| 52 | Hj. Nursia      | 64 | P | 1 | 2 | 2 | Sama | 5 | 20 | 18 | 13 | 16 | 18 | 18 | 17 | 18 | 15 | 17 |
| 53 | Hasanuddin      | 53 | L | 5 | 3 | 1 | Beda | 0 | 15 | 7  | 11 | 8  | 10 | 10 | 13 | 11 | 10 | 14 |
| 54 | Ika             | 29 | P | 5 | 1 | 2 | Beda | 5 | 20 | 19 | 13 | 16 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 55 | Kamaruddin      | 45 | L | 4 | 5 | 1 | Beda | 5 | 15 | 13 | 13 | 14 | 11 | 17 | 18 | 17 | 17 | 18 |
| 56 | Sabaruddin      | 49 | L | 4 | 5 | 3 | Beda | 5 | 20 | 19 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 57 | Sofia           | 32 | P | 5 | 1 | 2 | Beda | 5 | 20 | 18 | 11 | 13 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 58 | Marwia          | 60 | P | 3 | 1 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 59 | Saharu          | 61 | P | 4 | 1 | 1 | Beda | 5 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 60 | Widia           | 25 | P | 5 | 3 | 1 | Beda | 0 | 11 | 7  | 11 | 8  | 10 | 10 | 13 | 11 | 10 | 14 |

|    |                  |    |   |   |   |   |      |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----|------------------|----|---|---|---|---|------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 61 | Afni             | 22 | P | 4 | 1 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 62 | Muliana          | 30 | P | 4 | 1 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 63 | Dammang          | 47 | L | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 64 | Sari ulan        | 38 | P | 3 | 2 | 3 | Beda | 5 | 15 | 17 | 13 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 65 | Hartina          | 28 | P | 4 | 1 | 1 | Beda | 0 | 15 | 7  | 11 | 8  | 10 | 10 | 13 | 11 | 10 | 14 |
| 66 | Sarinah santi    | 47 | P | 5 | 5 | 3 | Beda | 5 | 20 | 18 | 13 | 17 | 20 | 20 | 18 | 15 | 15 | 20 |
| 67 | Rusmini          | 55 | P | 3 | 2 | 2 | Beda | 5 | 16 | 15 | 11 | 12 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 68 | Didin karsidin   | 49 | L | 5 | 3 | 2 | Beda | 5 | 15 | 14 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 69 | Faradiba arsyad  | 33 | P | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 20 | 19 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 70 | Saiful rahman    | 38 | L | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 20 | 19 | 14 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 71 | Asranti          | 25 | P | 5 | 4 | 3 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 72 | Kinanti          | 42 | P | 4 | 5 | 3 | Beda | 5 | 20 | 19 | 13 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 73 | Sri rahayu putri | 36 | P | 5 | 3 | 3 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 74 | Ismannur         | 36 | P | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 75 | Yulianti bahmar  | 44 | P | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 17 | 18 | 17 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 76 | Jaelani          | 54 | L | 4 | 6 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 13 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 77 | Asraruddin       | 56 | L | 4 | 6 | 3 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 78 | Wulandari nur    | 43 | P | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 79 | Hildayanti putri | 24 | P | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 13 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 80 | Shilla adifa     | 15 | P | 2 | 1 | 1 | Beda | 0 | 15 | 7  | 11 | 8  | 10 | 10 | 13 | 11 | 10 | 14 |
| 81 | Nur putri        | 18 | P | 3 | 1 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 16 | 14 | 18 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 82 | Nur rahmi        | 27 | P | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 83 | Hardianti        | 42 | P | 5 | 3 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 16 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 84 | Mutmainna        | 65 | P | 5 | 3 | 3 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 85 | Farida aulia     | 26 | P | 5 | 2 | 3 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 17 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 86 | Ria              | 27 | P | 5 | 4 | 1 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 87 | Junuddin         | 57 | L | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 15 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 88 | Mastita kurnia   | 45 | P | 4 | 2 | 3 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 89 | Elina            | 17 | P | 3 | 1 | 1 | Beda | 0 | 15 | 11 | 11 | 9  | 11 | 15 | 14 | 12 | 9  | 14 |
| 90 | Said bakri       | 63 | L | 4 | 5 | 3 | Beda | 5 | 16 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 91 | Ida nursida      | 57 | P | 3 | 2 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 92 | Fitri khalila    | 23 | P | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 93 | Umar rahman nur  | 43 | L | 5 | 5 | 3 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |


|     |                    |    |   |   |   |   |      |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|--------------------|----|---|---|---|---|------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 94  | Alamsyah           | 48 | L | 5 | 3 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 95  | Ritatihningsih     | 34 | P | 4 | 2 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 17 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 96  | Ahmad Chaidir      | 46 | L | 5 | 4 | 1 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 13 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 97  | Berlian Diantiana  | 19 | P | 4 | 1 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 98  | Rusminiati         | 42 | P | 4 | 2 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 99  | Marwa              | 37 | P | 4 | 5 | 1 | Beda | 0 | 15 | 7  | 11 | 8  | 10 | 10 | 13 | 11 | 10 | 14 |
| 100 | Hajrah             | 62 | P | 2 | 2 | 3 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 101 | Halijah            | 41 | P | 4 | 5 | 2 | Beda | 4 | 15 | 15 | 11 | 15 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 102 | Hj. Tini           | 48 | P | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 13 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 103 | Mardiana nur       | 35 | P | 4 | 5 | 1 | Beda | 0 | 15 | 7  | 11 | 8  | 10 | 10 | 13 | 11 | 10 | 10 |
| 104 | Puput febrianti    | 29 | P | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 13 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 14 |
| 105 | Saetrina           | 57 | P | 3 | 5 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 106 | Abu riskin         | 42 | L | 4 | 6 | 1 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 107 | Difa fadilah       | 13 | P | 2 | 1 | 1 | Beda | 0 | 15 | 11 | 11 | 8  | 10 | 15 | 14 | 12 | 9  | 14 |
| 108 | Alimuddin          | 62 | L | 5 | 3 | 3 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 109 | Samsia             | 57 | P | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 110 | Arif samsuddin     | 38 | L | 3 | 6 | 1 | Beda | 0 | 9  | 8  | 8  | 8  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 111 | Ainun awaliyah     | 17 | P | 3 | 1 | 1 | Beda | 0 | 10 | 7  | 8  | 8  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 112 | Arsyad budiman     | 46 | L | 5 | 3 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 13 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 113 | Hasan              | 60 | L | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 114 | Hj. Usman          | 61 | L | 4 | 5 | 3 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 115 | Rita               | 36 | P | 4 | 2 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 116 | Syamsul bahri      | 44 | L | 4 | 6 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 117 | Nur azizah         | 23 | P | 5 | 1 | 1 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 15 | 20 | 20 |
| 118 | Fatimah            | 44 | P | 4 | 2 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 13 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 119 | Ananda putri       | 22 | L | 4 | 1 | 2 | Beda | 5 | 15 | 16 | 13 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 120 | Saskia nur ningsih | 33 | P | 4 | 2 | 1 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 121 | Zainah             | 14 | P | 2 | 1 | 1 | Beda | 0 | 15 | 11 | 11 | 9  | 8  | 15 | 14 | 11 | 9  | 14 |
| 122 | Sitti nurjannah    | 35 | P | 5 | 3 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 13 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 123 | Ansarullah kahar   | 56 | L | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 124 | Ardiana kalisah    | 32 | P | 4 | 2 | 3 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 125 | Sandi              | 30 | L | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 126 | Muh. Abbas         | 38 | L | 5 | 3 | 1 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |


|     |                    |    |   |   |   |   |      |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|--------------------|----|---|---|---|---|------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 127 | Asmar putra        | 23 | L | 5 | 4 | 1 | Beda | 0 | 10 | 7  | 8  | 8  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 128 | Rosnah             | 43 | P | 4 | 2 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 129 | Marsina            | 55 | P | 3 | 2 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 130 | Halimah tusaddiyah | 32 | P | 5 | 4 | 1 | Beda | 0 | 10 | 7  | 8  | 8  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 131 | Anggita            | 15 | P | 2 | 1 | 1 | Beda | 0 | 10 | 7  | 8  | 8  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 132 | Ismayanti          | 34 | P | 4 | 2 | 1 | Beda | 0 | 10 | 7  | 8  | 8  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 133 | Angelina           | 19 | P | 4 | 1 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 134 | Muhammad bahar     | 45 | L | 4 | 6 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 13 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 135 | Asyifa faradita    | 33 | P | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 13 | 13 | 16 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 136 | Andi Rahmasari     | 20 | P | 4 | 1 | 2 | Beda | 5 | 16 | 15 | 13 | 14 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 137 | Nurul insania      | 30 | P | 5 | 4 | 2 | Beda | 5 | 20 | 20 | 14 | 14 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| 138 | Asdar              | 36 | L | 4 | 5 | 2 | Beda | 5 | 15 | 15 | 11 | 11 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| 139 | Muhammad arsyad    | 64 | L | 5 | 5 | 1 | Beda | 0 | 10 | 7  | 8  | 8  | 9  | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |

**Keterangan Tabel:**

U : Umur  
 JK : Jenis Kelamin  
 Didik : Pendidikan Terakhir  
 Peker. : Pekerjaan  
 Frek. : Frekuensi Pelayanan  
 Loyalitas : Loyalitas  
 Y1 : *Product*  
 Y2 : *Place*  
 Y3 : *Price*  
 Y4 : *Promotion*  
 Y5 : *Process*  
 Y6 : *People*  
 Y7 : *Physical Evidence*  
 Y8 : *Power*  
 Y9 : *Pressure*  
 Y10 : *Professional*

## Lampiran 4 Persuratan

 **KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**  
RSUP Dr. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR  
Jalan Paccerakkang No. 67 / Jalan Pajjalyang Daya Makassar 90241  
Telepon : (0411) 512902 Faksimile : (0411) 511011  
Website : www.rstc.co.id, E-mail : rsup.dr.tadjuddinchalidmakassar@gmail.com



Nomor : L.R.02.01/XXXIII/0134/2022  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

03 Januari 2023

**Kepada Yth.**  
Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin Makassar  
Di,  
**T e m p a t**


Berdasarkan surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu nomor : 13889/S.01/PTSP/2022 Tanggal 28 Desember 2022 perihal izin penelitian Mahasiswa/peneliti di bawah ini :

**N a m a** : Yunifitriyani  
**N I M** : K011191216  
**Program Studi** : S1 Kesehatan Masyarakat  
**Institusi** : Universitas Hasanuddin Makassar  
**Judul Penelitian** : Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar 2022  
**Waktu Penelitian** : 03 Januari s/d 03 Februari 2023

Pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Direktur Utama RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Cq. Diklit.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Menaati semua peraturan dan tata tertib yang berlaku di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
4. Menyerahkan satu eksampilar copy proposal dan hasil penelitian kepada Direktur Utama RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar Cq. Diklit.
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak menaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian surat izin ini kami berikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
Direktur Utama  
**Prof. dr. Mansyur Arif, Ph.D, Sp.PK (K)**  
NIP 196411041990021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan  
Telp : (0411) 585658, Website: <https://fkm.unhas.ac.id>, Mail : [fkm.unhas@gmail.com](mailto:fkm.unhas@gmail.com)

Nomor : 15499/UN4.8/PT.01.04/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Pemohonan Izin Penelitian**

Makassar, 23 Desember 2022

Kepada

Yth. : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi  
Sulawesi Selatan  
Cq. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan  
di -  
Makassar

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 dapat memberikan izin untuk penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : YUNIFITRIYANI  
Nomor Pokok : K011191216  
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Judul Penelitian : Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2022  
Lokasi Penelitian : RSUP Dr. Tadjuddin Chalid  
Tim Pembimbing : 1. Dr. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes.  
2. Dian Saputra Marzuki, SKM.,M.Kes.

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

a.n. Dekan  
Ketua Program Studi  
Sarjana Kesehatan Masyarakat



**Tembusan:**

1. Dekan FKM Unhas (Sebagai laporan)
2. Para Wakil Dekan FKM Unhas
3. Masing-masing Pembimbing
4. Mahasiswa Bersangkutan
5. Arsip





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

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

Nomor : **13889/S.01/PTSP/2022** Kepada Yth.  
Lampiran : - Direktur RS DR. Taajuddin Chalid  
Perihal : **izin penelitian** Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor :  
15499/UN4.8/PT.02.04/2022 tanggal 23 Desember 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti  
dibawah ini:

N a m a : **YUNIFITRIYANI**  
Nomor Pokok : **K011191216**  
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 BAURAN PEMASARAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP  
DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR TAHUN 2022 "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **28 Desember 2022 s/d 27 Maret 2023**

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 28 Desember 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. *Peringgal.*



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

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

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**

Nomor : 1463/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal : 30 Januari 2023

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

|                                   |  |  |   |
|-----------------------------------|--|--|---|
| No. Protokol                      | 20123011006  | No. Sponsor Protokol   |   |
| Peneliti Utama                    | Yunifitriyani  | Sponsor  | Pribadi   |
| Judul Peneliti                    | <b>Hubungan Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2022</b>    |  |   |
| No. Versi Protokol                | 1  | Tanggal Versi  | 20 Januari 2023   |
| No. Versi PSP                     | 1  | Tanggal Versi  | 20 Januari 2023   |
| Tempat Penelitian                 | <b>RSUP DR. Tadjuddin Chalid Makassar</b>  |  |   |
| Judul Review                      | <input checked="" type="checkbox"/> Exempted<br><input type="checkbox"/> Expedited<br><input type="checkbox"/> Fullboard | Masa Berlaku<br><b>30 Januari 2023 Sampai 30 Januari 2024</b>  | Frekuensi review lanjutan   |
| Ketua Komisi Etik Penelitian      | Nama :<br>Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D   | Tanda tangan<br> |  2023            |
| Sekretaris komisi Etik Penelitian | Nama :<br>Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes   | Tanda tangan<br> |  30 Januari 2023 |

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. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan





## KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

### DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSUP Dr. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR

Jalan Pacceraakang No. 67 / Jalan Pajjaiyang Daya Makassar 90241

Telepon : (0411) 512902 Faksimile : (0411) 511011

Website : www.rstc.co.id, E-mail : rsup.dr.tadjuddinchalidmakassar@gmail.com



## SURAT KETERANGAN

Nomor : LB.02.01/XXXIII.2.2/1442 /2023

Berdasarkan surat Direktur Utama RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar nomor : LB.02.01/XXXIII/0134/2022 tanggal 03 Januari 2023 perihal Izin Penelitian, maka yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

**N a m a** : Yunifitriyani  
**NIM** : K011191216  
**Program Studi** : S1 Kesehatan Masyarakat  
**Institusi** : Universitas Hasanuddin Makassar  
**Judul Penelitian** : Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar 2022

Benar-benar telah melaksanakan penelitian tanggal 03 Januari s/d 03 Februari 2023 di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

03 Februari 2023

A.n. Direktur Utama,  
Koordinator Sumber Daya Manusia,  
Pendidikan dan Penelitian

Erni Amsi, S.Sos, M.Si.  
NIP.196705291994032002



## Lampiran 5 Dokumentasi



*Gambar 1. Proses wawancara*



*Gambar 2. Pengambilan data bauran pemasaran RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar*



*Gambar 3. Proses wawancara*



*Gambar 4. Proses penjelasan kuesioner*



*Gambar 5. Proses wawancara*



*Gambar 6. Proses wawancara*

## Lampiran 6 Riwayat Hidup Penulis

### RIWAYAT HIDUP



#### A. IDENTITAS

Nama : Yunifitriyani  
Tempat/ Tanggal Lahir : Sentani, 23 Juni 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Sahabat V  
Email/No. Hp : [fitriyaniyuni23@gmail.com](mailto:fitriyaniyuni23@gmail.com)/081240741221

#### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK Kartika Jaya VI – 7, Tahun 2005 - 2007
2. SD : SD Nurul Islam Yapis Sarmi, Tahun 2007 - 2013
3. SMP : SMPN 1 Sarmi, Tahun 2013- 2016
4. SMA : SMAN 1 Sarmi, Tahun 2016-2019

Perguruan Tinggi : Program Sarjana Jurusan Administrasi Kebijakan dan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar, Masuk 2019