

DAFTAR PUSTAKA

- Andita, V., Hermawat, W., & Hartati, N. S. (2019). Pengaruh Jumlah Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Igd Dan Rawat Inap Terhadap Tingkat Pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cideres Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 14(2), 370–378.
- Angraeni, S. A. (2016). *Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Poli Gigi Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2016*.
- Arismen, A., Sulistiadi, W., & Chalik, A. (2019). Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan RSD Kol. Abundjani Bangko di Era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2).
- Asri Shaputri, D., & Sufyan Abdurrahman, M. (n.d.). *Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Cafe Coffee Di Bandung (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Morning Glory Coffee*. <http://www.pikiran-rakyat.com/wisata/2015/11/23/350975/bandung-ditetapkan-sebagai-destinasi-wisata->
- Azwar, A. (2005). *Pengantar administrasi kesehatan*.
- Bahari, C., & Siaga, A. R. (2018). *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Petrokimia Gresik*.
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 9(1), 12. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.334>
- Daryanto, D. (2011). Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. *Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera*.
- Dayat, M. (2019). Strategi Pemasaran Dan Optimalisasi Bauran Pemasaran Dalam Merebut Calon Konsumen Jasa Pendidikan. *Jurnal Mu'allim*, 1(2), 218–299.
- Debora, L., & Sulistiadi, W. (2019). Hubungan bauran pemasaran (marketing mix) dengan loyalitas pelanggan: systematic review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(1).
- Dwijayanto, A., & Widodo, A. (2020). *Pengaruh Bauran 8P Terhadap Keputusan Pembelian Coffee Shop Kopi Kenangan Bandung*.
- Gunawan, L., & Kempa, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Toko Bintang Terang. *Agora*, 4(1).
- Hardianti, I. (2019). *Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Pemanfaatan Pelayanan Di Balai Kesehatan Tradisional Makassar*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.
- Ishak, L. (2018). *Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap Kebidanan RSIA Catherine Booth Makassar*. Hasanuddin University.

- Jayuli, M., Ruswanti, E., & 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(2).
- Kemenkes, R. I. (2009). *Undang–Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta, Kementrian Kesehatan RI.
- Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek Kurniawan Gultom, D., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(2). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi; Edisi 3*.
- Margo, M., Alwi, M. K., & Kurnaisih, E. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSI Faisal Makassar: Effect of Mix Marketing and Service Quality on Loyalty of Inpatients at RSI Faisal Makassar. *Journal of Muslim Community Health*, 3(2), 25–34.
- Mokoagow, S. M., Samsualam, S., & Haeruddin, H. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan. *Journal of Muslim Community Health*, 4(1), 165–180.
- Musfar, T. F., & SE, M. M. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Media Sains Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (47 C.E.). Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumhaskitan pada Bab I Pasal 1. *Jakarta: Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*.
- Permatasari, C., Sari, R. E., Mecarisce, A. A., Solida, A., & Wardiah, R. (2022). Hubungan Persepsi Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kambang Jambi. *Malahayati Nursing Journal*, 4(11), 2925–2936.
- Primasari, E., Arieayani, A., Utami, F. A., & Zakir, M. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit: Systematic Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(3), 109–119. <https://doi.org/10.7454/arsi.v7i3.3650>
- Purnama Sari, I., Elsy Medyani, T., & Studi Pendidikan Ekonomi, P. (2018). *Harga dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Upnormal*. 10(2), 115–120. http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosio_ekons
- Rahman, S. A. (2022). Marketing Mix. *Manajemen Pemasaran (Perspektif Perilaku Konsumen)*, 151.
- 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*, 8(2), 22.
- Rumah Sakit Sandi Karsa. (2022). *Profil dan Sejarah Rumah Sakit Sandi Karsa*.
- Rustiana, E. . (2005). *Psikologi Kesehatan*. Universitas Negeri Semarang Press.
- Sari, T. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat

- Inap Dirumah Sakit X. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53–59.
- Setianingsih, A. (2018). Hubungan Bauran Pemasaran dan Layanan Pelanggan dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(01), 51–62.
- Setyawan, F. E. B., & Supriyanto, S. (2020). *Manajemen rumah sakit*. Zifatama Jawa.
- Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 1(1), 11–25.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*.
- Syachroni, A. (2013). *Pengaruh Biaya Bauran Promosi Terhadap Volume Penjualan Rumah Metland Tambun Pada Pt. Metropolitan Land Terbuka*.
- Wahyuni, Sri, N. (2020). *Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 10 P Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Ananda Makassar*.
- Wempie, A. Y., Fajar, N. A., & Idris, H. (2019). Analisis Determinan Bauran Pemasaran pada Poliklinik Rawat Jalan RSK dr. Rivai Abdullah Palembang. *Jurnal Kesehatan*, 10(1), 113. <https://doi.org/10.26630/jk.v10i1.1135>
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., Santoso, D. B., Fakultas, A., Universitas, E., & Jember, M. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. In *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* (Vol. 3).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RS SANDI KARSA MAKASSAR TAHUN 2022

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Tujuan survey ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan RS Sandi Karsa Makassar.
2. Survey ini penting dilakukan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang bauran pemasaran terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RS Sandi Karsa.
3. Daftar pernyataan di bawah ini semata-mata untuk penelitian dalam rangka penyelesaian studi (S1) pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Jawablah pernyataan yang diajukan dengan benar sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang anda terima.
5. Pada poin pernyataan di bawah ini berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang anda anggap sesuai dengan keadaan sebenarnya.
6. Atas kerja sama yang baik, saya ucapkan banyak terima kasih.

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Isilah data berikut sesuai dengan identitas diri Anda!

No. Responden	
Nama Responden	
Umur Responden	... tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. Tidak tamat sekolah 2. Tamat SD 3. Tamat SMP 4. Tamat SMA 5. Sarjana
Pekerjaan	1. Tidak bekerja 2. IRT (Ibu Rumah Tangga) 3. PNS 4. POLRI/TNI 5. Pegawai swasta 6. Wiraswasta/Pedagang 7. Petani/Nelayan 8. Lainnya...
Pengalaman Rawat Inap kali

Diharapkan saudara(i) dapat mengisi kuesioner dengan memberi tanda (√) 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 inap RS Sandi Karsa Makassar		
2.	Saya akan menggunakan jasa pelayanan kesehatan RS Sandi Karsa secara terus menerus jika saya memerlukannya		
3.	Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke rumah sakit lain		
4.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat ke RS Sandi Karsa		
5.	Saya sudah percaya pada RS Sandi Karsa sebagai pelayanan kesehatan yang memuaskan		

Lilian Ishak (2018)

B. Bauran Pemasaran

<i>Product (Produk)</i>					
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Pelayanan rawat inap yang saya butuhkan tersedia di RS Sandi Karsa				
2.	Pelayanan rawat inap yang diberikan petugas sesuai dengan kebutuhan saya				
3.	Petugas telah menjelaskan prosedur pemeriksaan sebelum melakukan pemeriksaan kepada saya				
4.	Pada pelayanan rawat inap RS Sandi Karsa mempunyai peralatan pemeriksaan kesehatan yang lengkap				
5.	Obat-obatan yang dibutuhkan pasien tersedia lengkap				

Suciana Aprilia Angraini (2016)

<i>Place (Tempat)</i>					
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Lokasi RS Sandi Karsa mudah dijangkau				
2.	Kondisi tempat parkir RS Sandi Karsa nyaman dan luas				
3.	RS Sandi Karsa berada di posisi yang strategis				
4.	Lokasi RS Sandi Karsa dapat dijangkau dengan kendaraan umum				
5.	Lokasi RS Sandi Karsa mudah ditemukan				

Lilian Ishak (2018)

<i>Price (Harga)</i>					
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Tarif pelayanan rawat inap di RS Sandi Karsa terjangkau				
2.	Tarif sesuai dengan fasilitas kamar yang diberikan				
3.	Tarif yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang diberikan				
4.	Kejelasan perincian biaya pelayanan di rawat inap				
5.	Cara pembayaran mudah dan tidak berbelit-belit				

<i>Promotion (Promosi)</i>					
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya mendapatkan informasi tentang pelayanan rawat inap di RS Sandi Karsa melalui koran				
2.	Saya mendapatkan informasi				

	tentang pelayanan rawat inap di RS Sandi Karsa melalui iklan/social media				
3.	Saya mendapatkan informasi tentang pelayanan rawat inap di RS Sandi Karsa melalui keluarga/teman				
4.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan informasi yang didapatkan				
5.	Petugas memberikan informasi yang jelas saat mencari informasi tentang jenis layanan yang tersedia di RS Sandi Karsa				

<i>Process (Proses)</i>					
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Proses pendaftaran perawatan di RS Sandi Karsa mudah dan tidak berbelit-belit				
2.	Setelah mendaftar pasien segera dilayani oleh dokter tanpa menunggu dengan waktu yang lama				
3.	Dokter menjelaskan dengan jelas mengenai penyakit saya dan proses penyembuhannya				
4.	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan kamar inap				
5.	Petugas melakukan pelayanan kepada saya secara teliti dan hati-hati				

<i>People (Orang)</i>					
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Petugas kesehatan di RS Sandi Karsa selalu berpenampilan rapi				
2.	Petugas kesehatan RS Sandi				

	Karsa selalu berperilaku sopan				
3.	Dokter teliti dalam melakukan pemeriksaan				
4.	Dokter/petugas kesehatan memberikan informasi tentang penyakit pasien secara jelas dan mudah dimengerti				
5.	Selama menjalani pelayanan Dokter/Petugas selalu ada				

Physical Evidence (Tampilan Fisik)

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Tampilan RS Sandi Karsa menarik				
2.	Pasien betah dan nyaman berada di ruang perawatan				
3.	Kondisi fasilitas penunjang ruangan layak (tempat tidur, kursi, meja, lemari)				
4.	Papan informasi dan papan tanda sudah memberikan petunjuk yang jelas				
5.	Tempat parkir di RS Sandi Karsa mudah didapatkan				

Power (Kekuatan)

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Citra RS Sandi Karsa Makassar dikenal dengan baik				
2.	RS Sandi Karsa mempunyai peralatan kesehatan yang canggih sehingga saya percaya untuk berobat di RS Sandi Karsa				
3.	Dokter/petugas selalu memberikan motivasi kepada saya saat menjalani pelayanan rawat inap				
4.	Semua dokter/petugas kesehatan				

	mempunyai sikap yang baik, ramah dan sopan kepada pasien				
5.	RS Sandi Karsa mampu menarik masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan				

<i>Pressure (Tekanan)</i>					
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
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 layanan yang ada dan dijelaskan dengan baik				
4.	Dokter/petugas kesehatan selalu memberikan saya arahan kapan saya akan melakukan pemeriksaan selanjutnya di RS Sandi Karsa				
5.	Saya selalu diberikan kepercayaan bahwa pelayanan disini baik harga dan proses pelayanannya berbeda dengan di tempat lain				

<i>Professional (Profesional)</i>					
No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
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				

Indy Hardianti (2019)

Lampiran 3. Hasil Analisis Data

ANALISIS UNIVARIAT

A. Karakteristik Responden

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-9	3	4.2	4.2	4.2
	10-19	6	8.3	8.3	12.5
	20-29	18	25.0	25.0	37.5
	30-39	20	18.1	18.1	55.6
	40-49	12	16.7	16.7	72.2
	>50	13	27.8	27.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	20	27.8	27.8	27.8
	Perempuan	52	72.2	72.2	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak tamat sekolah	9	12.5	12.5	12.5
	Tamat SMP	2	2.8	2.8	15.3
	Tamat SMA	41	56.9	56.9	72.2
	Sarjana	20	27.8	27.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak bekerja	18	25.0	25.0	25.0
IRT	24	33.3	33.3	58.3
Pegawai Swasta	8	11.1	11.1	69.4
Wiraswasta/Pedagang	13	18.1	18.1	87.5
Lainnya	9	12.5	12.5	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Pengalaman Rawat Inap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Kali	48	63.9	63.9	63.9
2 Kali	23	31.9	31.9	95.8
3 Kali	3	4.2	4.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

B. Variabel**Product**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	14	19.4	19.4	19.4
Cukup	58	80.6	80.6	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Place

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	17	23.6	23.6	23.6
Cukup	55	76.4	76.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Price

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	23	31.9	31.9	31.9
	Cukup	49	68.1	68.1	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Promotion

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	21	29.2	29.2	29.2
	Cukup	51	70.8	70.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Process

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	24	33.3	33.3	33.3
	Cukup	48	66.7	66.7	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

People

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	12	16.7	16.7	16.7
	Cukup	60	83.3	83.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Physical Evidence

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	22	30.6	30.6	30.6
	Cukup	50	69.4	69.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Power

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	17	23.6	23.6	23.6
	Cukup	55	76.4	76.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Pressure

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	13	18.1	18.1	18.1
	Cukup	59	81.9	81.9	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Professional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	12	16.7	16.7	16.7
	Cukup	60	83.3	83.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

Loyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	16	22.2	22.2	22.2
	Ya	56	77.8	77.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

ANALISIS BIVARIAT

A. *Product (Produk)* dengan *Loyalitas Pasien*

Product * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Product	Kurang	Count	9	5	14
		% within Product	64.3%	35.7%	100.0%
	Cukup	Count	7	51	58
		% within Product	12.1%	87.9%	100.0%
Total		Count	16	56	72
		% within Product	22.2%	77.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	17.791 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	14.898	1	.000		
Likelihood Ratio	15.306	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	17.544	1	.000		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.11.

b. Computed only for a 2x2 table

B. *Place (Tempat)* dengan *Loyalitas Pasien*

Place * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Place	Kurang	Count	8	9	17
		% within Place	47.1%	52.9%	100.0%
	Cukup	Count	8	47	55
		% within Place	14.5%	85.5%	100.0%
Total		Count	16	56	72
		% within Place	22.2%	77.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.943 ^a	1	.005		
Continuity Correction ^b	6.173	1	.013		
Likelihood Ratio	7.148	1	.008		
Fisher's Exact Test				.009	.009
Linear-by-Linear Association	7.832	1	.005		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.78.

b. Computed only for a 2x2 table

C. *Price (Harga)* dengan *Loyalitas Pasien*

Price * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Price	Kurang	Count	8	15	23
		% within Price	34.3%	65.2%	100.0%
	Cukup	Count	8	41	49
		% within Price	16.3%	83.7%	100.0%
Total		Count	16	56	72

% within Price	22.2%	77.8%	100.0%
----------------	-------	-------	--------

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3.085 ^a	1	.079	.126	.075
Continuity Correction ^b	2.109	1	.146		
Likelihood Ratio	2.943	1	.086		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	3.042	1	.081		
N of Valid Cases	72				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.11.

b. Computed only for a 2x2 table

D. Promotion (Promosi) dengan Loyalitas Pasien

Promotion * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Promotion	Kurang	Count	9	12	21
		% within Promotion	42.9%	57.1%	100.0%
	Cukup	Count	7	44	51
		% within Promotion	13.7%	86.3%	100.0%
Total		Count	16	56	72
		% within Promotion	22.2%	77.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.304 ^a	1	.007	.012	.010
Continuity Correction ^b	5.715	1	.017		
Likelihood Ratio	6.801	1	.009		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	7.202	1	.007		

N of Valid Cases	72			
------------------	----	--	--	--

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.67.

b. Computed only for a 2x2 table

E. *Process (Proses)* dengan *Loyalitas Pasien*

Process * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Process	Kurang	Count	10	14	24
		% within Process	41.7%	58.3%	100.0%
	Cukup	Count	6	42	48
		% within Process	12.5%	87.5%	100.0%
Total		Count	16	56	72
		% within Process	22.2%	77.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7.875 ^a	1	.005		
Continuity Correction ^b	6.278	1	.012		
Likelihood Ratio	7.506	1	.006		
Fisher's Exact Test				.008	.007
Linear-by-Linear Association	7.766	1	.005		
N of Valid Cases	72				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.33.

b. Computed only for a 2x2 table

F. *People (Orang)* dengan *Loyalitas Pasien*

People * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
People	Kurang	Count	12	0	12

	% within People	100.0%	0.0%	100.0%
Cukup	Count	4	56	60
	% within People	6.7%	93.3%	100.0%
Total	Count	16	56	72
	% within People	22.2%	77.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	50.400 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	45.145	1	.000		
Likelihood Ratio	46.886	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	49.700	1	.000		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.67.

b. Computed only for a 2x2 table

G. *Physical Evidence* (Tampilan Fisik) dengan *Loyalitas Pasien*

Physical Evidence * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Physical Evidence	Kurang	Count	14	8	22
		% within Physical Evidence	63.6%	36.4%	100.0%
	Cukup	Count	2	48	50
		% within Physical Evidence	4.0%	96.0%	100.0%
Total		Count	16	56	72
		% within Physical Evidence	22.2%	77.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	31.437 ^a	1	.000		

Continuity Correction ^b	28.081	1	.000		
Likelihood Ratio	30.642	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	31.000	1	.000		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.89.

b. Computed only for a 2x2 table

H. Power (Kekuatan) dengan Loyalitas Pasien

Power * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Power	Kurang	Count	9	8	17
		% within Power	52.9%	47.1%	100.0%
	Cukup	Count	7	48	55
		% within Power	12.7%	87.3%	100.0%
Total		Count	16	56	72
		% within Power	22.2%	77.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	12.150 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	9.935	1	.002		
Likelihood Ratio	10.841	1	.001		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	11.982	1	.001		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.78.

b. Computed only for a 2x2 table

I. *Pressure* (Tekanan) dengan Loyalitas Pasien

Pressure * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Pressure	Kurang	Count	6	7	13
		% within Pressure	46.2%	53.8%	100.0%
	Cukup	Count	10	49	59
		% within Pressure	16.9%	83.1%	100.0%
Total	Count		16	56	72
	% within Pressure		22.2%	77.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.257 ^a	1	.022		
Continuity Correction ^b	3.703	1	.054		
Likelihood Ratio	4.634	1	.031		
Fisher's Exact Test				.032	.032
Linear-by-Linear Association	5.184	1	.023		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.89.

b. Computed only for a 2x2 table

J. *Professional* (Profesional) dengan Loyalitas Pasien

Professional * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Ya	
Professional	Kurang	Count	12	0	12
		% within Professional	100.0%	0.0%	100.0%
	Cukup	Count	4	56	60
		% within Professional	6.7%	93.3%	100.0%
Total	Count		16	56	72

% within Professional	22.2%	77.8%	100.0%
-----------------------	-------	-------	--------

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	50.400 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	45.145	1	.000		
Likelihood Ratio	46.886	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	49.700	1	.000		
N of Valid Cases	72				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.67.

b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 4. Persuratan



RUMAH SAKIT SANDI KARSA

Kantor : Jln. Abdullah Dg Sirua No.16.A Telp.(0411) 446343/08114416343
MAKASSAR Kode Pos. 90231
e-mail : rs.sandikarsa@gmail.co

SURAT IZIN PENGAMBILAN DATA AWAL

Nomor : *dtg* /01.4.1.2/DIK/RSSK/XII/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr.Faisal Sommeng,M.Kes,Sp.An-KIC
Jabatan : Direktur RS Sandi Karsa

Dengan ini memberi izin kepada Saudara (i) :

Nama : Tenri Aisyah Zifani
N I M : K011191024
Fakultas/Jurusan : Kesehatan Masyarakat / Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Judul Skripsi : “ Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Umum
Di Unit Rawat Inap RS Sandi Karsa Kota Makassar Tahun 2022”

Untuk Pengambilan Data Awal dengan menggunakan Kuesioner Penelitian mulai tanggal, 28 Desember 2022 s/d 13 Januari 2023 dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama kegiatan penelitian saudara (i) diharuskan berpakaian rapih,sopan dan santun serta menggunakan APD (Masker)
2. Tidak diperbolehkan menggunakan fasilitas rumah sakit tanpa izin dengan Petugas yang terkait.
3. Menyimpan 1 (satu) copy Sekripsi pada Unit Diklat RS Sandi Karsa

Demikian surat izin penelitian ini diberikan untuk digunakan sebagaimana perlunya

Makassar, 27 Desember 2022

Direktur RS Sandi Karsa



dr.Faisal Sommeng,M.Kes,Sp.An-KIC

NIK.15.10.22.07.06.73.001

Tembusan kepada :

1. Senior Manajer Umum dan Keuangan
2. Senior Manajer Keperawatan
3. Senior Manajer Pelayanan
4. 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
Makassar 90231

Nomor : **3109/S.01/PTSP/2023** Kepada Yth.
Lampiran : - Direktur RS Sandi Karsa Makassar
Perihal : **Izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor :
2240/UN4.14.8/PT.01.04/2023 tanggal 21 Februari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti
dibawah ini:

N a m a : **TENRI AISYAH ZIFANI**
Nomor Pokok : K011191024
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 DI UNIT RAWAT INAP
RUMAH SAKIT SANDI KARSA KOTA MAKASSAR TAHUN 2023 "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **22 Februari s/d 31 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 22 Februari 2023

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. *Pertinggal.*



RUMAH SAKIT SANDI KARSA

Kantor : Jln. Abdullah Dg Sirua No.16.A Telp.081144600343/08114416343

Kode Pos. 90231

e-mail : rs.sandikarsa@gmail.co

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 227/01.4.1.2/DIK/RSSK/II/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr.Faisal Sommeng,M.Kes,Sp.An-KIC

Jabatan : Direktur RS Sandi Karsa

Dengan ini memberi izin kepada Saudara (i) :

Nama : Tenri Aisyah Zifani

N I M : K011191024

Fakultas/Jurusan : Kesehatan Masyarakat / Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Judul Skripsi : “ Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap RS Sandi Karsa Kota Makassar Tahun 2023”

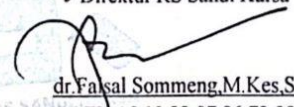
Untuk melakukan Penelitian dengan menggunakan Kuesioner mulai tanggal, 22 Februari 2023 s/d 31 Maret 2023 dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama kegiatan penelitian saudara (i) diharuskan berpakaian rapih,sopan dan santun serta menggunakan APD (Masker)
2. Tidak diperbolehkan menggunakan fasilitas rumah sakit tanpa izin dengan Petugas yang terkait.
3. Menyimpan 1 (satu) copy Skripsi pada Unit Diklat RS Sandi Karsa

Demikian surat izin penelitian ini diberikan untuk digunakan sebagaimana perlunya

Makassar, 28 Februari 2023

Direktur RS Sandi Karsa


dr.Faisal Sommeng,M.Kes,Sp.An-KIC

NIK.15.10.22.07.06.73.001

Tembusan kepada :

1. Senior Manajer Umum dan Keuangan
2. Senior Manajer Keperawatan
3. Senior Manajer Pelayanan
4. Kepala Ruang Perawatan Lantai V
5. Arsip

Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian





Lampiran 6. Riwayat Hidup Penulis



A. Identitas

Nama : Tenri Aisyah Zifani
Tempat/Tanggal Lahir : Pangkep, 14 April 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Nuri, Perumahan Pesona Taman Angrek
Email : ten.aisyah@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Putra I
2. SD : SD Negeri Mangkura III
3. SMP : SMP Negeri 6 Makassar
4. SMA : SMA Negeri 2 Makassar
5. Perguruan Tinggi : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Hasanuddin Jurusan Administrasi Kebijakan
Kesehatan

C. Pengalaman Organisasi

1. Keluarga Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
2. HMI Komisariat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Cabang Makassar Timur