

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, muhammad ikhsan and Rizky, S. (2020) 'hubungan kecepatan mendapatkan layanan, ramah dan sikap santun petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit umum daerah buton utara', 3(1), pp. 11–17.
- Azzahra, D., Prapanca, Y. and Nurminingsih, N. (2023) 'Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023', *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 7(3), pp. 278–290. Available at: <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i3.3389>.
- Budiharto, B. (2020) 'The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using the Modified Servqual Scala at dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital', *The International Seminar Series on Regional Dynamics Proceeding*, 2(1), p. 01. Available at: <https://doi.org/10.19184/issrd.v2i1.17467>.
- Chairunnisa, S.F. (2022) 'pengaruh brand image terhadap keputusan menggunakan pelayanan rawat jalan RSUD Haji Makassar', 3(2), pp. 179–190.
- Chishti, H. *et al.* (2023) 'The Impact Of Hospital Brand Image On Patient Loyalty And Patient Behavioral Intention: The Mediating Role Of Patient Satisfaction', *Journal of Namibian Studies: History Politics Culture*, 37, pp. 614–637. Available at: <https://www.namibian-studies.com/index.php/JNS/article/view/5492>.
- El Dalatony, M.M. *et al.* (2023) 'Patient Satisfaction as a Determinant of Patient Loyalty to the Dentist in Dental Clinics', *Journal of Patient Experience*, 10, pp. 1–5. Available at: <https://doi.org/10.1177/23743735231166506>.
- Dewi, S.N. (2022) 'pengaruh brand image dan kualitas pelayanan pada loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai', 3(1), pp. 9–21. Available at: <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.10>.
- Ekawaty, D. *et al.* (2023) 'Relationship Between Service Quality And Patient Loyalty In The Installation of Labuang Baji Hospital Makassar', 6(1). Available at: <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol6.Iss1/303>.
- Gunawan, K. (2002) 'Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja – Bali)', *manajemen dan kewirusahaan*, 13.

- Hariyani, N. *et al.* (2021) 'Factors influencing the utilization of dental services in East Java, Indonesia', *F1000Research*, 9. Available at: <https://doi.org/10.12688/f1000research.23698.2>.
- Maesaroh, S., Supriatin, D. and Huwaidi, A. (2022) 'pengaruh citra rumah sakit, persepsi masyarakat an word of mouth terhadap keputusan pasien memilih rumah sakit (studi di rsud Hj. Anna Lasmanah Bnajarnegara)', *jurnal media komunikasi dan bisnis*, 13(2). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.52659/medikonis.v13i2.66>.
- Meesala, A. and Paul, J. (2016) 'Journal of Retailing and Consumer Services Service quality , consumer satisfaction and loyalty in hospitals : Thinking for the future', *Journal of Retailing and Consumer Services*, (July), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>.
- Nafisi, A., Rizal, M. and Fakhurrrazi (2023) 'the role of qualtty and decision dimensions on loyalty patient at citra husada hospital', 1(2), pp. 14–28.
- Prakoesw, C.R.S., Hidayah, N. and Dewi, A. (2022) 'A Scoping Review of Research on Brand Image, Marketing Mix, Patient Hospital Satisfaction, And Loyalty in Indonesia', 12(2), pp. 964–983.
- Puspasari, D. (2022) *the patients satisfaction level regrading medical personnel workload in spesial dental and orl hospitals of makassar city in covid-19 pandemi*. universitas hasanuddin.
- Refliza Yanti and Andi Supriatna (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut: Systematic Literature Review', *Jurnal Sains dan Kesehatan*, 7(1), pp. 49–60. Available at: <https://doi.org/10.57214/jusika.v7i1.277>.
- Rezaei, S. *et al.* (2018) 'Dental health-care service utilisation and its determinants in West Iran: a cross-sectional study', *International Dental Journal*, 68(3), pp. 176–182. Available at: <https://doi.org/10.1111/idj.12346>.
- Rusmin, M., Bujawati, E. and Ashar, A. (2017) 'analisis hubungan antara brand image (citra merek) dengan pemnfaatan layanan rawat inap tumah sakit umum swasta di kota makassar', *public health science journal*, 9(2), pp. 174–186.
- Scheltema, H.J. (2024) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh', *Florilegium iurisprudentiae Graeco-Romanae*, 1(November), pp. 53–56. Available at: https://doi.org/10.1163/9789004620872_016.

- Sibarani, T. and Riani, A.L. (2017) 'The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, With Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in Vip Ward Of Prof. Dr R Soeharso Ortopedics Hospital In Surakarta)', *Sebelas Maret Business Review*, 2(1), pp. 25–42.
- Soen, R.C.J. and Kristaung, R. (2023) 'The Influence Of Service Quality And Hospital Image For Patient Satisfaction And Loyalty Dental And Oral Hospital In Jakarta', *Journal of Social Research*, 2(8), pp. 2679–2687. Available at: <https://doi.org/10.55324/josr.v2i8.1323>.
- Su, S. *et al.* (2022) 'Comparing oral health behaviours of men and women in the United States', *Journal of Dentistry*, 122(January), p. 104157. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jdent.2022.104157>.
- Sutiyo *et al.* (2023) 'the effect of service quality , brand image of dental services on the level of health insurance patient satisfaction at panglima sebaya tana passer hospital ', 12, pp. 5696–5703. Available at: <https://doi.org/10.31838/ecb/2023.12.s3.637>.
- Szabó, R.M. *et al.* (2023) 'Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients', *Dentistry Journal*, 11(9), pp. 1–16. Available at: <https://doi.org/10.3390/dj11090203>.
- Wijaya, petra surya mega and Lomi, R. (2019) 'analisis pengaruh kepuasan pasien, kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap oalitas irumah sakit panti raih yogyakarta', 16(2), pp. 61–77.
- Zivkovic, N. *et al.* (2020) 'Providing dental insurance can positively impact oral health outcomes in Ontario', *BMC Health Services Research*, 20(1), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-020-4967-3>.
- Zuama Qomariana, W. and Putri, R.D. (2019) 'Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Patria IKKT', *Health Information Management Journal ISSN*, 7(1), pp. 2655–9129.

Lampiran

Lampiran I Etik Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS HASANUDDIN
 FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
 RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT PENDIDIKAN
 KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN
 Sekretariat : Jl. Kandeana No. 5 Makassar Lantai 2, Gedung Lama RSGM Unhas
 Contact Person: drg. Muhammad Ikbal, Sp.Prof/Nur Aedah AR TELP. 08134297101/08114919191



REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor: 0110/PL.09/KEPK FKG-RSGM UNHAS/2024

Tanggal: 14 Mei 2024

Dengan ini menyatakan bahwa protokol dan dokumen yang berhubungan dengan protokol berikut ini telah mendapatkan persetujuan etik:

No. Protokol	UH 17121120	No Protokol Sponsor	
Peneliti Utama	Ummu Kalsum Utami	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Pengaruh Kualitas Tenaga Kesehatan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan		
No. Versi Protokol	I	Tanggal Versi	6 Mei 2024
No. Versi Protokol		Tanggal Versi	
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan		
Dokumen Lain			
Jenis Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 14 Mei 2024 - 14 Mei 2025	Frekuensi Review Lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama: Dr. drg. Marhamah, M.Kes	Tanda Tangan 	Tanggal 14 Mei 2024
Sekretaris Komisi Etik Penelitian	Nama: drg. Muhammad Ikbal, Sp.Prof	Tanda Tangan 	Tanggal 14 Mei 2024

Kewajiban peneliti utama:

- Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum diimplementasikan
- Menyerahkan laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan lapor SUSAR dalam 72 jam setelah peneliti utama menerima laporan.
- Menyerahkan laporan kemajuan (*progress report*) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah.
- Menyerahkan laporan akhir setelah penelitian berakhir.
- Melaporkan penyimpangan dari protokol yang disetujui (*protocol deviation/violation*)
- Mematuhi semua aturan yang berlaku.

Lampiran II Surat Izin Penelitian



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

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

Nomor : **14416/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Direktur Rumah Sakit Khusus Daerah
Perihal : **Izin penelitian** Gigi dan Mulut Prov. Sulsel

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar Nomor :
02852/UN4.13/PT.01.04/2024 tanggal 3 Juni 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti
dibawah ini:

N a m a : **UMMU KALSUM UTAMI**
Nomor Pokok : **J012222003**
Program Studi : **Kedokteran Gigi**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S2)**
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

**" PENGARUH KUALITAS TENAGA KESEHATAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS
PASIEEN PADA RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH GIGI DAN MULUT PROVINSI SULAWESI
SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **04 Juni s/d 04 Juli 2024**

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 04 Juni 2024

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



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**
Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Kedokteran Gigi Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Peringgal.*

Lampiran III Informed Consent

Saya yang bertanda tangan bawah ini:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

No.Hp :

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh Ummu Kalsum Utami, mahasiswi Magister Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin dengan judul “**Pengaruh Kualitas Tenaga Kesehatan dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Khusus Daerah Gigi dan Mulut Provinsi Sulawesi Selatan**”. Saya mengerti dan memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap saya dan keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan dari pihak manapun.

Makassar,.....2024

Responden

(.....)

Lampiran IV Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

KARAKTERISTIK PASIEN

Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1/S2/S3

Pekerjaan : PNS/BUMN/TNI/POLRI

Pegawai swasta

Wiraswasta

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya.....

Sudah berapa kali anda berobat ke RSKDGM: 2 Kali 2-3 kali 4-5 kali >5 kali

Jaminan : Bpjs umum lainnya....

Jika Anda pasien rujukan alasan anda memilih fakses ini : keinginan sendiri

Rekomendasi

Hanya fakses ini yang tersedia

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia, pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

Kualitas Dokter Gigi

Pertanyaan		Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Reliability (keandalan)						
1	Dokter gigi mampu membuat diagnosis yang akurat dan tepat waktu					
2	Kondisi pasien mambaik setelah pengobatan					
3	Penanganan/pemeriksaan pasien dilakukan tepat sesuai					

	waktu yang tertera kurang lebih 15 menit dari jadwal yang ditentukan					
Assurance (jaminan)						
4	Pemeriksaan dilakukan oleh dokter gigi (sesuai jadwal yang tertera)					
5	Pemeriksaan pasien dilakukan dengan cermat					
6	Dokter gigi mampu memeriksa pasien secara menyeluruh					
7	Tenaga medis tidak membedakan pasien					
Tangible (nyata)						
8	Penampilan tenaga medis terlihat meyakinkan					
9	Alat yang digunakan dalam pemeriksaan dalam kondisi baik					
10	Tenaga medis menggunakan atribut tertentu sehingga mudah dikenali oleh pasien					
Emphaty (empati)						
11	Tenaga medis memberikan perhatian kepada semua pasien					
12	Tenaga medis menanyakan keluhan pasien					
13	Tenaga medis bersabar dalam menangani keluhan pasien dan keluarga					
Ressponsiviness (daya tanggap)						
14	Tenaga medis merespon keluhan pasien dengan cepat dan efektif					
15	Tenaga medis merespon setiap keluhan pasien					
16	Dokter gigi menjelaskan hasil pemeriksaan dan pasien memaahami penjelasan					
17	Dokter gigi memberikan informasi dan edukasi yang efektif kepada pasien					

Brand Image

Pertanyaan		Sangat setuju	setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Corporate Identify						
1	Nama RS mudah di ucapkan dan diingat					
2	Nama dan logo RS memiliki daya tarik tersendiri dibandingkan dengan rumah sakit lain					
3	Papan nama rumah sakit ini mudah terbaca jelas dari jalan					
4	Saya merasa bangga pada saat menggunakan jasa layanan RS ini					
5	Tarif pelayanan di RS ini sesuai dengan fasilitas yang diberikan					
Physical Enviroment						
6	Gedung/bangunan yang dimiliki RS sudah cukup layak					
7	Peralatan yang dimiliki baik peralatan diagnostic dan non diagnostic sudah cukup memadai					
8	Tempat parkir, ruang tunggu, dan koridor sangat aman dan nyaman					
9	Fasilitas pendukung (seperti kantin, toilet, dan mushollah) yang dimiliki RS sudah memadai					
10	Penampilan Gedung RS dari luar cukup menarik					
11	RS ini berada di lingkungan yang strategis (mudah dijangkau dengan transportasi)					
12	Tata letak antar ruangan yang ada pada RS sangat teratur					
Contact personal						
13	Dokter gigi, perawat gigi menggunakan pakaian/seragam dengan baik, bersih dan rapi					
14	Dokter gigi dan perawat gigi memberikan penjelasan tentang penyakit anda serta perkembangannya					

Service offering						
15	Dokter gigi dan perawat gigi langsung dan cepat memberikan pelayanan Kesehatan Ketika anda membutuhkan					
Keputusan pasien						
16	Memilih rumah sakit ini karena memiliki keunggulan dibandingkan dengan rumah sakit lain					
17	Saya merasa puas menggunakan layanan Kesehatan rumah sakit ini					

Loyalitas Pasien

Pertanyaan		Sangat setuju	setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Kepercayaan						
1	Percaya terhadap manajemen Rumah sakit					
2	Percaya terhadap konsistensi pelayanan rumah sakit yang diterima					
3	Percaya terhadap semua keluhan dan pertanyaan akan di jawab oleh dokter gigi secara sungguh-sungguh					
Komitmen Psikologi						
4	Keramahan para tenaga medis membuat anda merasa senang					
5	Anda tidak terpengaruh terhadap alternatif yang ditawarkan rumah sakit lain					
Perubahan Biaya						
6	Beban yang diterima pasien Ketika terjadi perubahan akan menjadi lebih kecil dibandingkan harus pindah kerumah sakit lain					
7	Tarif di rumah sakit terjangkau					
Perilaku publisitas						
8	Merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain					

9	Menginformasikan mengenai pengalaman rumah sakit kepada pasien tentang kinerja rumah sakit					
10	Anda Memberikan tanggapan positif kepada orang lain mengenai RS ini					
Kerjasama						
11	Dokter gigi dan perawat gigi bekerjasama dalam menyelesaikan masalah pasien					
12	Lebih membicarakan masalah yang terjadi pada pihak rumah sakit daripada rumah sakit lain					

Lampiran V Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas kuesioner kualitas dokter gigi

pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Ket
1	.627**	0.361	Valid
2	.592**	0.361	Valid
3	.522**	0.361	Valid
4	.511**	0.361	Valid
5	.791**	0.361	Valid
6	.760**	0.361	Valid
7	.691**	0.361	Valid
8	.671**	0.361	Valid
9	.779**	0.361	Valid
10	.683**	0.361	Valid
11	.697**	0.361	Valid
12	.607**	0.361	Valid
13	.715**	0.361	Valid
14	.718**	0.361	Valid
15	.680**	0.361	Valid
16	.807**	0.361	Valid
17	.560**	0.361	Valid

Uji validitas kuesioner brand image

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Ket
1	.744**	0.361	Valid
2	.619**	0.361	Valid
3	.592**	0.361	Valid
4	.602**	0.361	Valid
5	.700**	0.361	Valid
6	.749**	0.361	Valid
7	.840**	0.361	Valid
8	.628**	0.361	Valid
9	.547**	0.361	Valid

10	.810**	0.361	Valid
11	.790**	0.361	Valid
12	.723**	0.361	Valid
13	.648**	0.361	Valid
14	.722**	0.361	Valid
15	.747**	0.361	Valid
16	.629**	0.361	Valid
17	.625**	0.361	Valid

Uji validitas variabel loyalitas

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Ket
1	.855**	0.361	Valid
2	.804**	0.361	Valid
3	.819**	0.361	Valid
4	.677**	0.361	Valid
5	.770**	0.361	Valid
6	.712**	0.361	Valid
7	0.270	0.361	Tidak Valid
8	.663**	0.361	Valid
9	.656**	0.361	Valid
10	.580**	0.361	Valid
11	.753**	0.361	Valid
12	.600**	0.361	Valid
13	.795**	0.361	Valid

Uji reliabilitas variabel penelitian

Variabel penelitian	Cronbach's Alpha	Batasan	Keterangan
Kualitas dokter gigi	0,919	0.6	Reliabel
Brand Image	0,926		Reliabel
Loyalitas	0,894		Reliabel

Lampiran V Dokumentasi Penelitian



