

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelfattah, F. A., Rahman, M. S., & Osman, M. (2015). Assessing the antecedents of customer loyalty on healthcare insurance products: Service quality; perceived value embedded model. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 8(5), 1639-1660. <https://doi.org/10.3926/jiem.1494>
- Aga, T. M., Ferede, Y. M., & Mekonenid, E. G. (2021). Kepuasan dan faktor-faktor yang berhubungan terhadap pelayanan kesehatan rawat inap pada pasien dewasa di RSUD Pawie Barat Etiopia. <https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0249168>, April, 1-11.
- Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477-488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Ahri, R. A., Puspitasari, A. W., Haeruddin, H., Yuliati, Y (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. *Ekonomika*, 7(1),171-184. <https://journal.ildikti9.id/Ekonomika/article/view/839%0Ahttps://journal.ildikti9.id/Ekonomika/article/download/839/626>
- Almomani, R. Z. Q., Al-Ghdabi, R. R., & Hamdan, K. M. (2020). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit umum. *Management Science Letters*, 10(8), 1803-1812. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.038>
- Anggraini Susanti, Amran Razak, N. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(02), 18-25.
- Bahri, M. Y., & Patimah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu ' mang. *Journal Of Muslim Community Health(JMCH)*, 4(4), 180-191. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Bitkowska, L. H. G. dan A. (2021). Penelitian tentang Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Kesehatan Jarak Jauh Sebelum dan Selama Pandemi COVID-19. *Journal Internasional Dari Penelitian Lingkungan Dan Kesehatan Masyarakat*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph.18105338>
- Budrevičiute, A., Kalediene, R., Paukštaitiene, R., Bagdoniene, L., Stankunas, M., & Valius, L. (2021). The perspectives of patients with type 2 diabetes mellitus on marketing mix elements in primary health care: A quantitative study from Lithuania. *Primary Health Care Research and Development*, 22(January). <https://doi.org/10.1017/S1463423620000699>
- Citra, E. widya, Razak, A., & Amelia, R. (2021). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali melalui kepuasan pasien di rawat inap rsud salewangan maros tahun 2021. *Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 4, 379-396.

- Di, K., Sanggi, P., Lampung, T., Andini, R. U., Fannya, P., Widjaja, L., Indawati, L., Studi, P., Medis, R., Unggul, U. E., Arjuna, J., No, U., Rw, R. T., Jeruk, K. K., & Barat, K. J. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung Tahun 2022. *2*(9), 3727-3736.
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, *19*(1), 69-88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>
- Ernawati, E., & Tumanggor, B. E. (2020). Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, *20*(3), 996. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1090>
- Gunawan, G., Suryati, Y., & Inayah, I. (2022). K Ualitas P Elayanan T Erhadap M Inat P Asien D Alam M Emanfaatkan K Embali J Asa P Elayanan R Awat J Alan. *13*(1), 1-11.
- Gusriansyah, Zulkarnain, & Alwie, A. F. (2018). Analysis Effectiveness CRM and Quality Service to Satisfaction and Loyalty Patient Care for Hospitalization in RS Awal Bros Panam. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, *X*(3), 445-462.
- Hanoum, F. C., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Res/aj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, *4*(3), 804-815. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950>
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, *9*(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Li, C., Liao, C., Meng, X., Chen, H., Chen, W., Wei, B., & Zhu, P. (2021). Effective analysis of inpatient satisfaction: The random forest algorithm. *Patient Preference and Adherence*, *15*, 691-703. <https://doi.org/10.2147/PPA.S294402>
- Liu, J., & Mao, Y. (2019). Patient satisfaction with rural medical services: A cross-sectional survey in 11 Western Provinces in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *16*(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph16203968>
- Mardalis, A. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis BENEFIT*, *9*(2), 111 - 119. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, *5*(2), 105-112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Muliawati Mutia, P. (2022). Application Of The 7p Mix Marketing On Patient Satisfaction At Hospitals. *4*(September), 2270-2281.

- Nisak, U. K. (2020). Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In S. M. F. Hannum (Ed.), *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Cetakan Pe)*. UMSIDA Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-94-0>
- Noor, V. M. M., Tunjungsari, F., Nurdiana, H., & Fanani, M. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Tipe C. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 3(2), 39-45. <https://doi.org/10.37148/comphijournal.v3i2.100>
- Nur, R., & Simanjanong, A. (2020). Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. *Journal of Healthcare Technology and Medicine Vol. 6 No. 2 Oktober 2020 Universitas*, 6(2), 1097-1112.
- Nurhasma, N., Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600>
- Peranginangin, S. A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78. <https://doi.org/10.20527/jbk.v3i2.5072>
- Permenkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 03 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implementation Science*, 39(1), 1-15. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Permenkes RI Nomor 30. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89-91.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 113-121. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>
- Pujiyanto, M. M. (2022). Machine Translated by Google Tinjauan pustaka: Penerapan 7P Mix Marketing pada Pasien Kepuasan di Rumah Sakit. 6, 11677-11686.
- Qurrotaa'yun, M. Z. (2023). Hak Warga Pasien Prolanis Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Di Klinik Rahmatika Semarang. *Pengabdian Kepada Masyarakat Media Ganesha FHIS*, 1, 7-13.
- Rakhman, F., Devi Fitriani, A., & Jamaluddin, J. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Tgk Chik Di Tiro Sigli. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 13(1), 93-100. <https://doi.org/10.34035/jk.v13i1.801>

- Rani, M. (2020). Tata kelola. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, 7. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/tata>
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183-204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- Serkan Aydin, G. Ö. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*, 52(4), 194-200. <https://doi.org/10.1179/str.2005.52.4.006>
- Setianingsih, I. H. L. E. (2022). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RS X. *Cakrawala Medika Journal: Journal of Health Sciences*, Vol 1 No 1 (2022): Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences, 41-47. <http://ejournal.medikasuherman.ac.id:8083/ejournal/index.php/CMJ/article/view/6/8>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru*, 10(Siti 2018), 543-551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sri Agustini, Haerawati Idris, M. (2019). Rawat inap Kepuasan Ke Atribut dari Kesehatan Melayani Kualitas Ukuran di dalam Rumah sakit di dalam bahasa Indonesia. *Jurnal midpro*, 12. <http://jurnalkesehatan.unisla.ac.id/index.php/midpro>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9-15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Wahyuti, D., & Poniman, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsu Assalam Gemolong Sragen. *Pro Bank*, 2(1), 39-54. <https://doi.org/10.36587/probank.v2i1.130>
- Zuama Qomarania, W., & Putri, R. D. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Patria IKKT. *Health Information Management Journal* ISSN, 7(1), 2655-9129.

LAMPIRAN

INFORMED CONSENT
(PERNYATAAN PERSETUJUAAN)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Menyatakan bersedia untuk menjadi informan dan mengikuti proses penelitian hingga selesai. Peneliti telah memberikan penjelasan tentang tujuan dan proses penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar” yang dilakukan oleh Rachmi Hasjim NIM K052221003 sehingga saya dengan sukarela menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat persetujuan menjadi informan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran, serta tanpa paksaan dan pihak manapun.

Makassar, 2023

Informan

(.....)

PEDOMAN KUISIONER

IDENTITAS RESPONDEN:

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Alamat :

KUESIONER TENTANG KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP

Alternatif Jawaban:

TP (Skor 1) = Tidak

Puas KP(Skor 2) =

Kurang Puas

P (Skor 3) = Puas

No.	Pernyataan	Jawaban		
		1= Tidak Puas	2= Kurang Puas	3= Puas
Tangibility (Bukti Fisik):				
1.	Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih.			
2.	Ruang rawat inap nyaman.			
3.	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.			
4.	Kursi roda/Trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.			
5.	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai.			
6.	Alat makan dan minum bersih dan baik.			
7.	Keramahan perawat.			
8.	Penampilan perawat bersih dan rapi.			
9.	Perawat yang merawat Anda tanggap terhadap pertanyaan atau keluhan Anda.			
10.	Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.			

11.	Perawat memberikan pengetahuan dan penjelasan perawatan.			
12.	Kecepatan perawat membantu.			
13.	Menjelaskan dan meminta persetujuan tentang tindakan-tindakan perawat yang dilakukan.			
14.	Memenuhi kebutuhan pasien.			
15.	Selalu melakukan kunjungan ke kamar pasien secara teratur pada saat (aplusan/ganti shif).			
16.	Perawat melaporkan secara detail perubahan pasien kepada Dokter sewaktu melakukan kunjungan.			

No.	Pernyataan	Jawaban		
		1= Tidak Puas	2= Kurang Puas	3= Puas
Reliability (Handal):				
1.	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.			
2.	Perawat datang tepat waktu.			
3.	Kesiapan perawat melayani pasien.			
4.	Perawat bertindak cepat.			
5.	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada Dokter sewaktu melakukan kunjungan.			
6.	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat.			
7.	Perawat segera menghubungi Dokter mengenai obat dan makanan pasien.			
8.	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien.			
Responsiveness (Tanggap):				
1.	Perawat selalu menanyakan keluhan pasien.			
2.	Perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien.			
3.	Perawat memberi penjelasan tentang penyakit pasien.			
4.	Perawat bersikap ramah dan sopan.			

5.	Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.			
Assurance (Jaminan):				
1.	Perilaku perawat menimbulkan rasa aman.			
2.	Perawat terdidik dan mampu melayani pasien.			
3.	Biaya perawatan terjangkau.			
4.	Menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap.			
Empaty (Perhatian):				
1.	Perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita.			
2.	Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.			
3.	Perawat selalu mengingatkan keamanan menyimpan barang-barang berharga pasien dan keluarganya.			
4.	Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.			
5.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.			

KUESIONER TENTANG LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP

Alternatif Jawaban:

(Skor 0) =Tidak

Loyal

(Skor 1) = Loyal

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		0= Tidak Loyal	1= Loyal
Trust:			
1.	Saya percaya bahwa semua pertanyaan pasien akan dijawab tenaga medis dengan sungguh-sungguh		
2.	Kepercayaan terhadap rumah sakit bahwa akan menepati janji yang diberikan kepada pasien		
Psychological Commitment:			
1.	Saya merasa memiliki ikatan emosional terhadap rumah sakit ini.		
2.	Keramahan para tenaga medis membuat pasien senang		
Switching Costs:			
1.	Beban biaya yang akan saya terima ketika terjadi perubahan akan lebih kecil dibandingkan harus pindah ke rumah sakit yang lain		
2.	Saya merasa sangat kesulitan jika harus berpindah ke rumah sakit yang lain		
Word of Mouth:			
1.	Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain		
2.	Saya akan menginformasikan pengalaman rumah sakit kepada pasien lain tentang kinerja rumah sakit ini		
3.	Memberikan tanggapan yang positif kepada pasien lain tentang kinerja rumah sakit		
Cooperation			

1	Saya akan menginformasikan kepada manajemen rumah sakit tentang suatu ide yang baik		
2	Membolehkan nama dan komentar positif kepada rumah sakit untuk dipergunakan sarana promosi kesehatan		

**DOKUMENTASI PENELITIAN DI RSUP Dr. TADJUDDIN CHALID
KOTA MAKASSAR TAHUN 2023**





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

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

Nomor : 25531/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Direktur RSUP Dr. Tadjuddin Chalid
Perihal : Izin penelitian Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 25056/UN4.14.1/PT.01.04/2023 tanggal 05 September 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : RACHMI HASJIM
Nomor Pokok : K052221003
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S2)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar
PTSP
PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSUP Dr. TADJUDDIN CHALID KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 11 September s/d 30 Oktober 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 11 September 2023

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. Kesehatan Masyarakat Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. Bertinggal.

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



SURAT KETERANGAN

Nomor : DP.04.03/D.XXVII /10107 /2023

Berdasarkan surat Direktur Utama RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar nomor : DP.04.03/D.XXVII/9247/2023 tanggal 18 September 2023 perihal Izin Penelitian, maka yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

N a m a : Rachmi Hasjim
NIM : K052221003
Program Studi : AKK
Institusi : FKM UNHAS Makassar
Judul Penelitian : Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Benar-benar telah melaksanakan penelitian tanggal 19 September s/d 19 Oktober 2023 di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

2 Oktober 2023
A.n. Direktur Utama,
Manajer Penelitian

dr. Muh. Saleh A.Y
NIP 196608092002121004



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

Sekretariat: Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245 Telp (0411) 585658
Fax: (0411) 580013 Email: dekan@fkm.unhas.ac.id Website: www.fkm.unhas.ac.id

SURAT PERSETUJUAN ATASAN YANG BERWENANG

No: 4782 /UN4.14.8/KP.06.07/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prof. Dr. H. Indar, SH, MPH
N I P : 19531110 198601 1 001
Jabatan : Ketua Program Studi Magister
Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan

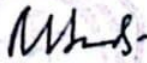
Menyatakan bahwa :

N A M A : Rachmi Hasjim, SKM
N I M : K052221003
Judul Penelitian : Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat
Inap di RSUP Dr. Tadjuddin Halid Kota Makassar

Disetujui untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut di atas.

Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 14 Agustus 2023
Ketua Program Studi Magister
Administrasi Dan Kebijakan
Kesehatan



Prof. Dr. H. Indar, SH, MPH
NIP. 19531110 198601 1 001



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

Jl. Perintis Kemerdekaan Km 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: https://fkm.unhas.ac.id/

Nomor : 25056/UN4.14.1/PT.01.04/2023
Penihal : Permohonan Izin Penelitian

5 September 2023

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Selatan
di Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas
Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, yang tersebut di bawah ini:

Nama : Rachmi Hasjim
NIM : K052221003
Program Pendidikan : S2
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis dengan judul "Pengaruh
Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Kota
Makassar" yang dibimbing oleh:

Pembimbing I : Prof. Dr. Darmawansyah, SE., MS
Pembimbing II : Dr. H. Muhammad Alwi Arifin., M.Kes
Lokasi Penelitian : RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar
Waktu Penelitian : 06 September - 30 Oktober 2023

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan
memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan



Dr. Wahduddin, SKM., M.Kes.
NIP. 197604072005011004

Tembusan Kepada Yth.:

1. Dekan FKM-UNHAS
2. Ketua Program Studi AKK FKM-UNHAS
3. Pertinggal



RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Rachmi Hasjim, SKM
Tempat, tanggal lahir : Palu, 21 September 1981
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln. Towerkanjovank komp. Unhas
Alamat Email : rachmihasyim@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Inpres Bumi Sagu 1 Palu Tamat Tahun 1994
2. SMPN 4 Palu Tamat Tahun 1997
3. SMAN 3 Palu Tamat Tahun 2000
4. S1 Universitas Muhammadiyah Palu Tamat Tahun 2006
5. S2 Universitas Hasanuddin sampai sekarang