

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Ali Hasan, 2008. *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*. Tangerang: Binarupa Aksara. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Dirjen Pelayanan Medik. 2005. *Pedoman Pengelolaan Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Data Primer.2020. *Puskesmas Kassi-Kassi*
- Dwi Wahyuti, Budi Poniman. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSUD Assalam Gemolong Sragen.*Jurnal Ekonomi dan Perbankan. Vol 2. No. 1.*  
<https://media.neliti.com/media/publications/161301-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Effendi, M., 2009. *Keperawatan dan Kesehatan Komunitas* .[e-book] Jakarta : Salemba Medika.  
<http://eprints.ners.unair.ac.id/500/1/KEPERAWATAN%20KESEHATAN%20KOMUNITAS./E-book> ,[diakses 8 Februari 2020].
- Ertika Sekar N.J.,2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Halu Oleo, Kendari.
- Fattah, A. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar*.Skripsi. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar,Makassar.
- Fajar, M. I. R., 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Kepulauan Riau, Batam.
- ..., 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1). <http://www.jikm.unsri.ac.id/index.php/jikm>,



[diakses 12 Februari]

- Griffin, Jill. 1995. *Customer Loyalty, Edisi 1*. Amerika : Lexington Books
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Edisi Revisi*. Jakarta : Erlangga.
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Jones, Thomas O. dan Sasser W. Earl Jr.,1995. *Why Satisfied Customer Defect*, Harvard Business Review, Vol. 73 No.6 [https://hollis.harvard.edu/primodisplay?docid=TN\\_emerald\\_s10.1108/JSTP-05-2016-0107&context=PC&vid=HVD2&search\\_scope=everything&tab=everything&lang=en\\_US](https://hollis.harvard.edu/primodisplay?docid=TN_emerald_s10.1108/JSTP-05-2016-0107&context=PC&vid=HVD2&search_scope=everything&tab=everything&lang=en_US) [diakses 6 Februari 2020]
- Kementerian Kesehatan RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta : Depkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI 2015. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemntrian Kesehatan 2019. *Data Dasar Puskesmas, Kepala Pusat Data dan Informasi*. Jakarta.
- Kotler & Keller . ( 2006 ). Manajemen Pemasaran, Edisi 12 jilid 1, Terjemahan. ( Molan Benyamin). Indonesia: PT. Indeks.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu PONE*. Jakarta : Direktur Bina Upaya Kesehatan Dasar.
- Mu'ah, M., 2014. *Loyalitas Pelanggan*. [e-book]. Jl. Taman Pondok Jati J 3, Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher. <http://www.stiekhad.ac.id/wp-content/uploads/2018/03/Buku-Loyalitas/E-books> [diakses 24 Desember 2019].
- Mohammad Nurul Hidayah, 2014. *Faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Toto Kabila Gorontalo*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Murdyanti, R., 2018. Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Dongko Trenggalek, *Jurnal Aplikasi Bisnis Vol. 4 No.1*, <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/download/150/pdf> [diakses 9 Februari 2020]

.L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective on The Consumer*. Boston.

man, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of*



*Marketing Vol. 49.*

Pasolang, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 tahun 2013. *Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta :Menteri Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2009. *Tentang Pedoman Tarif Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta PT Askes (PERSERO) dan Anggota Keluarganya, Puskesmas, Balai Kesehatan dan Rumah Sakit Daerah*. Jakarta: Menteri Kesehatan.

Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Profil Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2016. *Profil Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2016*. Sulawesi Selatan, Indonesia.

Profil Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2017. *Profil Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2017*. Sulawesi Selatan, Indonesia.

Profil Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2018. *Profil Puskesmas Kassi-Kassi Kota Makassar Tahun 2018*. Sulawesi Selatan, Indonesia.

Riskesdas, 2007. *Riset Kesehatan Dasar Laporan Nasional 2007*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Departemen Kesehatan, Republik Indonesia.

Sangadji, S. 2013. *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis*. Ed. I. Yogyakarta: Andi Offset.

Sondari, A., 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes*. Skripsi. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang, Semarang.

Sri Wahyuni. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Kota Makassar*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin. Makassar.

. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

A. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas*



*Masyarakat Muslim Terhadap Koperasi Konvensional dan Koperasi Syari'ah.* Skripsi. Fakultas Syari'ah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Taekab, S. K., 2018. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/22843/20889>, [diakses 15 Januari 2020]

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi: Yogyakarta.

Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. I. Jakarta: Sagung Seto.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. *Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.

Wijaya, D. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Kecamatan Lumbir Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Purwakerto, Purwakerto.

Wijono, D. 2009. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. I. Surabaya: Universitas Airlangga.

Wulansari, P. 2013. *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Dan Bangunan Puskesmas Di Yogyakarta*. Tesis. Program Studi Magister Teknik Sipil. Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.

Yuyun, A.S., 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.



# LAMPIRAN



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## 1. Kuesioner



### **KUESIONER PENELITIAN**

#### **KUALITAS PELAYANAN & LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KASSI-KASSI KOTA MAKASSAR TAHUN 2020**

No. Urut Kuesioner :

Tanggal :

Hasil Pengisian (diisi oleh peneliti) :  Lengkap  Tidak Lengkap

#### **Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah petunjuk pengisian sebelum Bapak/ Ibu/ Saudara memberikan jawaban
2. Beri tanda (√) sesuai pilihan/ jawaban anda (hanya satu pilihan)
3. Jawablah dengan JUJUR setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan dan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara
4. Jawaban anda akan DIRAHASIAKAN dan TIDAK AKAN MEMPENGARUHI apapun bagi Bapak/ Ibu/ Saudara
5. Apabila Bapak/ Ibu/ Saudara menemui kesulitan dalam memahami pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini, Bapak/ Ibu/ Saudara dapat

meminta penjelasan kepada pewawancara

harap sangat diharapkan semua pertanyaan diberi jawaban.



## A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama Responden :

2. Usia Anda saat ini :..... Tahun

3. Jenis Kelamin Anda:

Pria       Wanita

4. Jarak tempat tinggal (Rumah) ke Puskesmas Kassi-Kassi?

$\leq$  5 Km        $>$  5 Km

5. Pendidikan Terakhir :

Tidak Tamat SD       SD       SMP  
 SMA       D3/S1/S2/S3

6. Pekerjaan terakhir Anda sampai saat ini :

IRT  
 Pelajar/ Mahasiswa  
 PNS/TNI/ POLRI  
 Wiraswasta  
 Lainnya, sebutkan : (.....)



## B. Tanggapan Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan

Keterangan (*Sumber :Tjiptono 2014*) :

SS : Sangat Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		4	3	2	1
1.	Fasilitas kesehatan lengkap didukung dengan teknologi yang canggih				
2.	Tampilan ruangan rawat inap yang bersih dan menarik				
3.	Fasilitas yang tersedia sebanding dengan harga yang saya bayar				
4.	Penampilan semua petugas puskesmas sudah rapi				

### 2. Kehandalan (*Reliability*)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		4	3	2	1
1.	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien selalu akurat				
2.	Dokter memeriksa pasien dengan bersungguh-sungguh				
3.	Dokter memberikan resep obat yang tepat kepada pasien				
4.	Puskesmas mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit				
5.	Puskesmas mampu memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat				





### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		4	3	2	1
1.	Dokter bersedia untuk mendengarkan setiap keluhan pasien				
2.	Pihak puskesmas dapat menanggapi permohonan rawat inap dengan cepat.				
3.	Petugas apotik memberitahu lamanya pemberian obat				
4.	Pihak puskesmas memberitahu dengan cepat jika terjadi keterlambatan pemeriksaan atau layanan pasien				

### 4. Jaminan (*Assurance*)

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		4	3	2	1
1.	Dokter/perawat mampu memberikan tindakan dengan aman.				
2.	Dokter /perawat selalu bisa menjawab pertanyaan yang saya ajukan.				
3.	Dokter/Perawat selalu bersikap sopan dan ramah kepada pasien.				
4.	Petugas yang merawat pasien di instalasi rawat inap adalah petugas yang ahli dibidangnya.				



### 5. Empati (*Emphaty*)

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		4	3	2	1
1.	Dokter/perawat dapat mengenal setiap pasien dengan baik.				
2.	Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien				
3.	Pihak Puskesmas sudah memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap pasien				
4.	Pelayanan yang diberikan sudah memberikan kenyamanan kepada pasien				
5.	Dokter/ perawat mampu memahami setiap kebutuhan pasien				



### C. Tanggapan Pasien tentang Loyalitas

Keterangan (*Sumber :Griffin 1995*) :

SS : Sangat Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

No.	Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
		4	3	2	1
1.	Saya bersedia memanfaatkan pelayanan rawat inap jika saya memerlukannya kembali				
2.	Saya bersedia untuk tetap memanfaatkan pelayanan rawat inap di Puskesmas Kassi-Kassi, walaupun ada puskesmas lain yang lebih menarik				
3.	Saya bersedia merekomendasikan kepada teman/kerabat/keluarga saya untuk datang ke Puskesmas Kassi-Kassi				
4.	Bila dianjurkan, saya siap untuk menggunakan pelayanan lain yang ada di puskesmas ini misalnya laboratorium atau radiologi				



## 2. Hasil Analisis

### ANALISIS UNIVARIAT

#### Karakteristik Responden

NAMA

		Nama			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	AA	1	1,2	1,2	1,2
	AAD	1	1,2	1,2	2,3
	AAR	1	1,2	1,2	3,5
	AAU	1	1,2	1,2	4,7
	AD	1	1,2	1,2	5,8
	AF	1	1,2	1,2	7,0
	AH	1	1,2	1,2	8,1
	AK	1	1,2	1,2	9,3
	AMR	1	1,2	1,2	10,5
	ASD	1	1,2	1,2	11,6
	ASL	1	1,2	1,2	12,8
	ASN	1	1,2	1,2	14,0
	AYP	1	1,2	1,2	15,1
	AZ	1	1,2	1,2	16,3
	CW	1	1,2	1,2	17,4
	CY	1	1,2	1,2	18,6
	DDA	1	1,2	1,2	19,8
	DHN	1	1,2	1,2	20,9
	DN	1	1,2	1,2	22,1
	DT	1	1,2	1,2	23,3
	DV	1	1,2	1,2	24,4
	WD	1	1,2	1,2	25,6
	WY	1	1,2	1,2	26,7
	N	1	1,2	1,2	27,9
	W	1	1,2	1,2	29,1



FHB	1	1,2	1,2	30,2
FS	1	1,2	1,2	31,4
FT	1	1,2	1,2	32,6
HF	1	1,2	1,2	33,7
HJT	1	1,2	1,2	34,9
HLP	1	1,2	1,2	36,0
HNP	1	1,2	1,2	37,2
ID	1	1,2	1,2	38,4
IW	1	1,2	1,2	39,5
JN	1	1,2	1,2	40,7
KMW	1	1,2	1,2	41,9
LM	1	1,2	1,2	43,0
MA	1	1,2	1,2	44,2
MAP	1	1,2	1,2	45,3
MBK	1	1,2	1,2	46,5
MD	1	1,2	1,2	47,7
MF	1	1,2	1,2	48,8
MI	1	1,2	1,2	50,0
MLT	1	1,2	1,2	51,2
MM	1	1,2	1,2	52,3
MS	1	1,2	1,2	53,5
NA	1	1,2	1,2	54,7
NAL	1	1,2	1,2	55,8
ND	1	1,2	1,2	57,0
NFA	1	1,2	1,2	58,1
NFM	1	1,2	1,2	59,3
NL	1	1,2	1,2	60,5
NMY	1	1,2	1,2	61,6
NPA	1	1,2	1,2	62,8
NR	1	1,2	1,2	64,0
NRL	1	1,2	1,2	65,1
NRW	1	1,2	1,2	66,3
NSR	1	1,2	1,2	67,4
IV	1	1,2	1,2	68,6



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

PRU	1	1,2	1,2	69,8
PS	1	1,2	1,2	70,9
RHD	1	1,2	1,2	72,1
RHS	1	1,2	1,2	73,3
RN	1	1,2	1,2	74,4
RS	1	1,2	1,2	75,6
SAA	1	1,2	1,2	76,7
SAS	1	1,2	1,2	77,9
SAT	1	1,2	1,2	79,1
SD	1	1,2	1,2	80,2
SN	1	1,2	1,2	81,4
SR	2	2,3	2,3	83,7
SRA	1	1,2	1,2	84,9
SRD	1	1,2	1,2	86,0
SRT	1	1,2	1,2	87,2
STT	1	1,2	1,2	88,4
SY	1	1,2	1,2	89,5
SYS	1	1,2	1,2	90,7
TNT	1	1,2	1,2	91,9
TRW	1	1,2	1,2	93,0
WH	1	1,2	1,2	94,2
WW	1	1,2	1,2	95,3
YA	1	1,2	1,2	96,5
YIK	1	1,2	1,2	97,7
YMS	1	1,2	1,2	98,8
ZSA	1	1,2	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

## UMUR

### Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	2	2,3	2,3	2,3
5	2	2,3	2,3	4,7



16	3	3,5	3,5	8,1
18	3	3,5	3,5	11,6
19	3	3,5	3,5	15,1
20	2	2,3	2,3	17,4
21	7	8,1	8,1	25,6
22	5	5,8	5,8	31,4
23	3	3,5	3,5	34,9
24	5	5,8	5,8	40,7
25	5	5,8	5,8	46,5
26	3	3,5	3,5	50,0
27	1	1,2	1,2	51,2
28	3	3,5	3,5	54,7
29	2	2,3	2,3	57,0
30	5	5,8	5,8	62,8
31	3	3,5	3,5	66,3
32	1	1,2	1,2	67,4
33	2	2,3	2,3	69,8
34	2	2,3	2,3	72,1
35	3	3,5	3,5	75,6
36	1	1,2	1,2	76,7
37	1	1,2	1,2	77,9
38	2	2,3	2,3	80,2
39	1	1,2	1,2	81,4
40	1	1,2	1,2	82,6
41	2	2,3	2,3	84,9
42	1	1,2	1,2	86,0
43	4	4,7	4,7	90,7
45	1	1,2	1,2	91,9
47	1	1,2	1,2	93,0
53	1	1,2	1,2	94,2
59	2	2,3	2,3	96,5
1	1	1,2	1,2	97,7
6	2	2,3	2,3	100,0
total	86	100,0	100,0	



## USIA

		Umur			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	10 - 20 tahun	15	17,4	17,4	17,4
	21 - 30 tahun	39	45,3	45,3	62,8
	31 - 40 tahun	17	19,8	19,8	82,6
	41 - 50 tahun	9	10,5	10,5	93,0
	51 - 60 tahun	3	3,5	3,5	96,5
	61 - 70 tahun	3	3,5	3,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

## JENIS KELAMIN

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Pria	29	33,7	33,7	33,7
	Wanita	57	66,3	66,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

## JARAK TEMPAT TINGGAL

		Jarak Rumah			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	<5 KM	66	76,7	76,7	76,7
	≥5KM	20	23,3	23,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

## PENDIDIKAN

		Pendidikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	D	3	3,5	3,5	3,5
	MP	12	14,0	14,0	17,4





SMA	39	45,3	45,3	62,8
D3/S1/S2/S3	32	37,2	37,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

## PEKERJAAN

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	21	24,4	24,4	24,4
	Pelajar/Mahasiswa	26	30,2	30,2	54,7
	PNS/TNI/Polri	10	11,6	11,6	66,3
	Wiraswasta	23	26,7	26,7	93,0
	Lainnya	6	7,0	7,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

## ANALISIS BIVARIAT

Bukti fisik\*loyalitas pasien

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Bukti Fisik * Loyalitas Pasien	86	100,0%	0	0,0%	86	100,0%

### Bukti Fisik \* Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien			
		Tidak Baik	Baik	Total	
Bukti Fisik	Tidak Baik	Count	2	1	3
		% of Total	2,3%	1,2%	3,5%
	Baik	Count	11	72	83
		% of Total	12,8%	83,7%	96,5%
Total		Count	13	73	86
		% of Total	15,1%	84,9%	100,0%



### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	6,438 <sup>a</sup>	1	,011		
Continuity Correction <sup>b</sup>	2,948	1	,086		
Likelihood Ratio	4,299	1	,038		
Fisher's Exact Test				,058	,058
Linear-by-Linear Association	6,363	1	,012		
N of Valid Cases	86				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,45.

b. Computed only for a 2x2 table

Kehandalan\*Loyalitas pasien

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kehandalan * Loyalitas Pasien	86	100,0%	0	0,0%	86	100,0%

### Kehandalan \* Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien			
		Tidak Baik	Baik	Total	
Kehandalan	Tidak Baik	Count	8	3	11
		% of Total	9,3%	3,5%	12,8%
	Baik	Count	5	70	75
		% of Total	5,8%	81,4%	87,2%
Total		Count	13	73	86
		% of Total	15,1%	84,9%	100,0%



### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	32,627 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	27,681	1	,000		
Likelihood Ratio	23,422	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	32,247	1	,000		
N of Valid Cases	86				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,66.

b. Computed only for a 2x2 table

Daya tanggap\*loyalitas pasien

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Daya Tanggap * Loyalitas Pasien	86	100,0%	0	0,0%	86	100,0%

### Daya Tanggap \* Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien			
		Tidak Baik	Baik	Total	
Daya Tanggap	Tidak Baik	Count	7	14	21
		% of Total	8,1%	16,3%	24,4%
	Baik	Count	6	59	65
		% of Total	7,0%	68,6%	75,6%
Total	Count	13	73	86	
	% of Total	15,1%	84,9%	100,0%	



### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	7,186 <sup>a</sup>	1	,007		
Continuity Correction <sup>b</sup>	5,430	1	,020		
Likelihood Ratio	6,299	1	,012		
Fisher's Exact Test				,013	,013
Linear-by-Linear Association	7,103	1	,008		
N of Valid Cases	86				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,17.

b. Computed only for a 2x2 table

Jaminan\*loyalitas pasien

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Jaminan * Loyalitas Pasien	86	100,0%	0	0,0%	86	100,0%

### Jaminan \* Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Baik	Baik		
Jaminan	Tidak Baik	Count	2	2	4
		% of Total	2,3%	2,3%	4,7%
	Baik	Count	11	71	82
		% of Total	12,8%	82,6%	95,3%
Total		Count	13	73	86
		% of Total	15,1%	84,9%	100,0%



### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	3,979 <sup>a</sup>	1	,046		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1,638	1	,201		
Likelihood Ratio	2,859	1	,091		
Fisher's Exact Test				,107	,107
Linear-by-Linear Association	3,932	1	,047		
N of Valid Cases	86				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,60.

b. Computed only for a 2x2 table

Empathy\*loyalitas pasien

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Empaty * Loyalitas Pasien	86	100,0%	0	0,0%	86	100,0%

### Empaty \* Loyalitas Pasien Crosstabulation

		Loyalitas Pasien		Total	
		Tidak Baik	Baik		
Empaty	Tidak Baik	Count	4	2	6
		% of Total	4,7%	2,3%	7,0%
	Baik	Count	9	71	80
		% of Total	10,5%	82,6%	93,0%
Total		Count	13	73	86
		% of Total	15,1%	84,9%	100,0%



### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	13,358 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	9,389	1	,002		
Likelihood Ratio	9,140	1	,003		
Fisher's Exact Test				,004	,004
Linear-by-Linear Association	13,203	1	,000		
N of Valid Cases	86				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,91.

b. Computed only for a 2x2 table

### HASIL ANALISIS KUESIONER

#### Bukti Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	3	3,5	3,5	3,5
	Baik	83	96,5	96,5	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

#### Kemandalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	11	12,8	12,8	12,8
	Baik	75	87,2	87,2	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

#### Daya Tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	21	24,4	24,4	24,4
	Baik	65	75,6	75,6	100,0
	Total	86	100,0	100,0	



### Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	4	4,7	4,7	4,7
	Baik	82	95,3	95,3	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

### Empaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	6	7,0	7,0	7,0
	Baik	80	93,0	93,0	100,0
	Total	86	100,0	100,0	

### Loyalitas Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	13	15,1	15,1	15,1
	Baik	73	84,9	84,9	100,0
	Total	86	100,0	100,0	



### 3. Persuratan



## PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DINAS KESEHATAN

Jl. Teduh Bersinar No. 1 Tlp. (0411) 881549, Fax (0411) 887710  
**MAKASSAR**

Nomor : 440/ 129 /PSDK / II /2020  
Lamp :  
Perihal : Data

Kepada Yth,

Kepala Puskesmas Kassi Kassi

Di -

Tempat

Sehubungan Surat dari program studi AKK fakultas kesehatan masyarakat UMHAS Makassar tanggal 21 Februari 2020 Makassar. Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada saudara bahwa :

Nama : Nirwana  
NIM : K11116029

Akan melaksanakan pengambilan data awal di wilayah puskesmas yang saudara pimpin berupa :

1. Profil Puskesmas
2. Jumlah kunjungan pasien rawat inap 3 (tiga) tahun terakhir

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Makassar, 21 Februari 2020  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Makassar



dr. Hj. A. Naisyah T. Azikin, M. Kes  
Pangkat: Pembina Utama Muda  
NIP : 19601014 198902 001



Scanned with  
amScanner





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, Fax 0411 - 586013  
E-mail : fkmuh@unhas.ac.id, website: www.fkm.unhas.ac.id

Nomor : 3075/UN4.14.1/PT.00.00/2020  
Hal : Izin Penelitian

17 Maret 2020

Yang Terhormat  
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan  
Cq. Kepala UPT P2T, BKPM  
Provinsi Sulawesi Selatan  
di - Makassar

Kami ajukan mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.  
Untuk melaksanakan penelitian ini, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan izin kepada :

Nama : Nirwana  
Nim : K11116029  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK)  
Judul Tugas Akhir : **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar.**  
Lokasi Penelitian : Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar  
Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. Indar, SH., MPH  
2. Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes

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



a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi,

*Ansariadi*  
**Ansariadi, SKM, M.Sc.PH, Ph.D**  
NIP. 197201091997031004

- Tembusan :
1. Dekan FKM Unhas sebagai laporan
  2. Ketua Prodi S1 Kesmas FKM Unhas
  3. Para pembimbing Skripsi





1 2 0 2 0 1 9 3 0 0 2 1 7 5

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

Nomor : 2195/S.01/PTSP/2020  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Walikota Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 3075/UN4.14.1/PT.00.00/2020 tanggal 17 Maret 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : NIRWANA  
Nomor Pokok : K11116029  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 13, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS KASSI-KASSI KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 24 Maret s/d 24 April 2020

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 : 19 Maret 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
Pit. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

  
Ir. JEFFAH RAFIDA DJAFAR, ST., MT.  
Nip : 19741021 200903 2 001

Tembusan Yth  
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar,  
2. Peringkat.



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

03-2020

Scanned with  
Scanner

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





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS KESEHATAN**

Jl. Teduh Bersinar No. 1 Tlp. (0411) 881549, Fax (0411) 887710  
**MAKASSAR**

Nomor : 440/3/PSDK/IV/2019  
Lamp  
Perihal : Penelitian

Kepada Yth,  
Kepala Puskesmas Kassi Kassi

Di -

Tempat

Sehubungan Surat dari Badan Kesatuan bangsa dan kesatuan Politik No :  
070/4526-II-BKBP/XI/2019, tanggal 24 Maret Makassar Perihal tersebut di atas  
maka bersama ini disampaikan kepada saudara bahwa :

Nama : Nirwana  
NIM : K11116029  
Jurusan : Kesehatan Masyarakat  
Institusi : UNHAS Makassar

Judul : Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas  
Pasien Rawat inap di puskesmas Kassi Kassi Kota  
Makassar

Akan melaksanakan kegiatan penelitian di wilayah puskesmas yang saudara  
pimpin pada tanggal 24 Maret 2020 s/d 24 April 2020  
Demikianlah disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Yth  
Epk / ICU Luangan  
Tuan Sing  
Pulang yes dibantu Dis/20

Makassar, April 2020  
Kepala Dinas Kesehatan  
Kota Makassar  
  
dr. Hj. A. Naisyah T. Azikin M. Kes  
Pangkat Pembina Utama Muda  
NIP. 19601014 198902 001





PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
DINAS KESEHATAN  
**PUSKESMAS KASSI KASSI**  
Jalan Tamalate I No. 43 Makassar Kode Pos : 90222  
Telp. (0411) 863356, E-mail : [puskesmaskassikassi@gmail.com](mailto:puskesmaskassikassi@gmail.com)



## SURAT KETERANGAN

No : 148 /PKM -KS/445/VII/2020

Berdasarkan surat dari Kepala Dinas Kesehatan Kota Makassar Nomor: 440/3/PSDK/IV/2019 tanggal 04 April 2020 perihal Penelitian, pejabat yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WAHYUDI, SE, M.Si  
NIP : 19641231 198603 1 237  
Pangkat/Gol. : Pembina / IV.a  
Jabatan : Kasubag. Tata Usaha Puskesmas Kassi Kassi

Menerangkan bahwa :

Nama : NIRWANA  
NIM/JURUSAN : K111 16 029 / S1 Kesehatan Masyarakat  
Pekerjaan : Mahasiswi Universitas Hasanuddin Makassar

Benar telah melakukan **Penelitian** di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar, pada tanggal 24 Maret 2020 s/d 20 Juni 2020 dalam rangka penyusunan **Skripsi** dengan judul **"Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kassi Kassi Kota Makassar Tahun 2020"**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 25 Juli 2020  
an. Kepala Puskesmas Kassi Kassi  
Kasubag. Tata Usaha,



**WAHYUDI, SE, M.Si**  
Pangkat : Pembina  
NIP : 19641231 198603 1 237



#### 4. Master Tabel

No.	NM	JK	UM	JR	PDN	PK	B1	B2	B3	B4	T	K1	K2	K3	K4	K5	T	D1	D2	D3	D4	T	J1	J2	J3	J4	T	E1	E2	E3	E4	E5	T	L1	L2	L3	L4	T
1	NR	2	43	1	3	1	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16
2	AAD	2	21	1	3	2	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	3	2	2	10	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	14
3	CY	2	39	1	4	1	4	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	3	3	4	3	13	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	11
4	SR	2	38	1	3	1	4	4	3	4	15	2	4	3	4	3	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	12
5	AA	1	30	1	4	4	2	2	2	3	9	2	3	2	2	2	11	3	3	3	2	11	2	3	3	3	11	3	3	2	2	2	12	2	2	2	3	9
6	AD	1	25	1	4	4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11
7	NFA	2	20	2	3	2	3	4	3	3	13	4	4	4	4	4	20	4	4	2	3	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14
8	MS	2	31	1	4	5	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	3	3	4	3	15	3	3	3	3	12
9	AK	2	24	1	4	1	3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	14
10	SR	2	20	1	3	2	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
11	ASD	1	35	1	3	4	3	2	3	3	11	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	2	13	4	3	3	4	14
12	MI	1	41	1	4	3	3	3	4	3	13	3	3	3	3	3	15	3	4	2	3	12	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	14
13	DWD	2	32	1	4	4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	4	13
14	ASL	1	23	1	3	4	2	2	2	3	9	3	2	3	1	2	11	2	1	3	2	8	1	3	2	2	8	2	3	1	2	1	9	4	3	2	2	11
15	IW	2	21	1	3	2	3	3	3	3	12	2	2	3	1	3	11	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	13	2	1	2	2	7
16	AH	2	25	1	4	4	2	3	3	3	11	3	3	4	4	3	17	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	4	2	4	3	16	2	2	3	2	9
17	AZ	2	21	2	3	2	4	4	4	3	15	3	3	4	2	3	15	3	2	4	3	12	4	4	4	4	16	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	14
18	NA	2	21	1	3	2	3	3	3	4	13	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	11
19	RS	2	15	1	2	2	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	17	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	15
20	MLT	2	40	1	2	1	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
21	SN	2	43	2	4	3	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	11
22	DV	2	25	1	4	4	2	4	3	3	12	3	3	3	3	3	15	4	4	2	2	12	3	3	3	4	13	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	15
23	DHN	2	53	1	4	3	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
24	SRA	2	16	1	1	5	3	3	3	3	12	3	2	2	2	3	12	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	4	3	2	14	3	2	3	2	10
25	SAA	2	14	2	2	2	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	3	4	3	3	3	16	3	2	3	2	10
26	YA	2	24	2	4	2	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	2	2	11	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
27	DN	2	35	1	4	3	2	3	3	3	11	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	10	3	4	3	2	12	3	3	2	2	2	12	3	3	3	4	13
24		1	2	1	3	4	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20	4	2	2	2	10	3	4	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13
26		1	3	1	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12



30	NL	1	24	1	1	4	2	4	2	4	12	4	3	3	4	3	17	4	2	2	2	10	4	3	4	4	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	12
31	PS	2	22	1	2	1	3	4	2	3	12	3	3	4	2	2	14	3	3	2	2	10	3	4	3	4	14	2	4	3	3	4	16	3	3	4	3	13
32	SY	1	47	1	3	4	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	16	3	3	2	2	10	3	3	3	4	13	3	4	3	3	4	17	4	3	3	4	14
33	MD	1	43	1	4	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
34	FS	2	16	1	2	2	3	3	2	3	11	3	4	4	4	3	18	4	4	2	3	13	2	3	3	4	12	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	12
35	MF	2	19	2	4	2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
36	AMR	1	19	1	3	2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	10
37	WH	1	21	1	3	2	3	3	3	4	13	2	3	3	2	3	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
38	ID	2	21	2	2	1	3	3	3	4	13	3	3	4	2	3	15	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	12
39	NRW	2	14	2	2	2	2	3	3	4	12	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
40	NFM	2	15	1	1	2	3	2	3	4	12	3	3	4	3	3	16	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
41	STT	2	34	1	4	5	3	3	3	4	13	3	3	3	2	3	14	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	3	4	3	3	3	16	4	2	3	2	11
42	DDA	2	31	1	3	1	4	4	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
43	FHB	2	35	1	3	1	4	4	3	3	14	2	2	3	3	3	13	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	12
44	DT	1	38	1	3	3	3	4	3	4	14	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	13
45	NSR	1	26	1	3	4	3	3	3	3	12	3	3	4	2	2	14	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	13	3	2	3	3	11
46	TNT	2	30	1	3	4	3	3	4	4	14	3	3	3	4	3	16	3	3	2	3	11	3	3	3	4	13	2	4	3	3	3	15	3	4	3	3	13
47	CW	2	61	2	3	1	3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
48	NAL	2	25	2	3	2	3	4	2	3	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12
49	EW	2	25	1	3	1	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	2	4	3	12
50	AYP	1	27	1	4	4	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
51	HJT	2	41	1	4	4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
52	HF	2	24	1	4	4	4	4	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
53	MM	1	22	2	4	2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
54	WW	2	22	2	3	2	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12
55	YIK	1	21	1	3	2	2	3	3	3	11	4	3	3	2	3	15	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	4	3	3	2	15	4	4	3	2	13
56	NPA	2	19	1	3	2	3	3	3	3	12	3	3	4	2	3	15	3	3	2	2	10	3	3	2	4	12	2	3	3	3	3	14	3	3	4	3	13
57	SD	1	33	2	3	4	3	3	3	4	13	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	11
58	JN	2	30	1	3	1	3	3	3	3	12	3	4	3	2	3	15	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	10
59	EN	2	30	1	3	1	3	4	3	4	14	3	4	4	3	3	17	4	4	2	3	13	4	4	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	13
66		1	4	3	3	4	3	4	3	4	14	3	3	3	4	3	16	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	4	3	3	15	3	4	3	2	12



Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

61	SAS	2	59	1	4	3	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	17	3	2	3	2	10	3	3	4	3	13	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	11
62	SAT	2	59	1	4	3	3	4	3	3	13	4	3	3	4	3	17	3	2	2	2	9	3	3	4	3	13	2	4	3	3	3	15	3	2	3	3	11
63	ASN	2	28	1	4	5	3	3	3	4	13	3	3	3	2	3	14	3	2	2	3	10	3	4	4	3	14	2	3	3	4	4	16	3	2	4	3	12
64	SRD	1	33	1	3	4	3	4	3	4	14	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	2	2	12	2	2	2	3	9
65	RN	2	26	2	3	1	3	4	2	3	12	4	3	3	4	3	17	3	2	3	4	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12
66	MA	1	16	1	2	2	3	4	3	3	13	3	3	3	2	3	14	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	11
67	AF	1	18	1	2	2	3	3	4	3	13	3	3	4	2	3	15	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
68	FT	2	34	1	2	1	3	4	3	3	13	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	10
69	NMY	2	29	2	4	4	3	3	3	4	13	3	2	3	1	2	11	3	2	2	2	9	3	3	1	3	10	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	9
70	AAR	1	28	1	3	4	3	3	2	4	12	2	2	2	1	1	8	3	1	2	2	8	3	2	1	3	9	2	3	3	3	3	14	2	2	2	1	7
71	ND	1	31	1	3	4	3	3	3	3	12	2	3	3	1	2	11	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	1	2	3	9
72	YMS	2	23	1	3	2	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	2	2	2	9	2	3	1	3	9	2	3	3	4	3	15	3	2	2	3	10
73	MAP	1	18	1	3	2	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	11
74	KMW	2	29	1	4	3	2	2	3	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	2	3	4	3	3	15	3	2	3	3	11
75	RHS	1	42	1	4	4	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	2	3	3	3	2	13	3	2	2	2	9
76	RHD	2	28	2	4	1	3	2	2	4	11	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	12
77	HLP	2	36	1	3	1	3	3	3	4	13	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	10	3	3	2	3	11	2	4	3	3	3	15	3	3	3	2	11
78	HNP	2	26	2	4	4	3	3	3	4	13	3	3	3	2	3	14	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	2	3	3	13	3	2	3	2	10
79	PRU	2	18	2	3	2	3	2	3	4	12	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	3	11	2	4	3	3	2	14	3	3	2	2	10
80	ZSA	1	23	1	4	4	3	2	3	3	11	3	2	3	1	3	12	2	3	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	9
81	AAU	1	22	1	3	2	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	2	2	2	9	3	3	2	3	11	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	11
82	SYS	1	37	1	4	5	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	3	2	1	2	8	3	3	2	3	11	1	3	3	3	3	13	2	3	2	2	9
83	TRW	1	43	2	3	4	4	2	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	2	2	2	9	3	3	2	4	12	2	3	4	2	3	14	3	3	2	3	11
84	SRT	2	30	1	4	1	3	2	3	3	11	4	3	3	2	2	14	3	3	2	2	10	3	2	2	3	10	2	3	3	3	2	12	2	2	2	2	8
85	DWY	1	22	2	3	5	3	2	3	4	12	3	3	3	2	3	14	3	4	2	2	11	3	3	2	4	12	3	3	3	3	15	2	3	2	2	9	
86	LM	2	45	1	2	1	3	3	3	4	13	3	3	3	2	3	14	3	4	2	2	11	3	3	3	4	13	2	3	3	3	14	3	2	3	3	11	

Keterangan :

NM = Nama

JK = Jenis Kelamin (1. Laki-laki, 2. Perempuan)

UM = Umur

JR = Jarak Tempat Tinggal (1. <5km, 2. >5km)

PDN = Pendidikan (1 SD, 2 smp 3 sma, 4 D3/S1/S2/S3)

PK = Pekerjaan (1 IRT, 2 Pelajar, 3 PNS, 3 Wiraswasta, 4 Lainnya)

B1 = Pertanyaan Bukti Fisik

K1 = Pertanyaan Kehandalan

D1 = Pertanyaan Daya Tanggap

J1 = Pertanyaan Jaminan

E1 = Pertanyaan Empati

L1 = Pertanyaan Loyalitas



## 5. Dokumentasi



Peneliti Mewawancarai Responden Yang Pernah Di Rawat Inap Di Puskesmas Kassi-Kassi



Peneliti Mewawancarai Responden Yang Pernah Di Rawat Inap Di Puskesmas Kassi-Kassi



Peneliti Mewawancarai Responden Yang Pernah Di Rawat Inap Di Puskesmas Kassi-Kassi



Peneliti Mewawancarai Responden Yang Pernah Di Rawat Inap Di Puskesmas Kassi-Kassi





## RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS



Nama : Nirwana  
Tempat/ Tanggal Lahir : Ulaweng, 24 Desember 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Damai Unhas Kec. Tamalanrea  
Email/No. Hp : nirwana.wana01@gmail.com/ 085298919749

### B. RIWAYAT PENIDIKAN

1. TK : TK Mattola Palallo, Ulaweng
2. SD : MI No. 32 Ulaweng
3. SMP : SMP Negeri 4 Lappariaja
4. SMA : SMA Negeri 5 Bone / SMAN 1 Lappariaja
5. Perguruan Tinggi : Program Sarjana Jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar  
Masuk Tahun 2016.

