

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, S., S. (2010). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 70–80.
- Akbar, A. P., Sidin, I., & Pasinringi, S. A. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013. *Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*, 1–11.
- Bendapudi, N and Leone, R. . (2003). Psychological Implications of Customer Participation in Co- Production. *Journal of Marketing*, 67(1), 14–28.
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P. (2006). *Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing Three Types of Clues*. 43–56.
- Chinh, N., Kieu, T., & Shirahada, K. (2016). Service Encounter Satisfaction in the Retail Banking Service Sector: A Case Study of Vietnam Market, 6.
- Ching-Lin. (2016). Relationships Among Corporate Image, Service Quality, Switching Costs, Customer Satisfaction And Loyalty: An Example Of Toyota's Distributors In Taiwan. *International Journal of Information Technology and Business Management*. Vol.51 No.1 August 2016
- Chiguvi, D. (2016). Effectiveness of Cellphone Banking on Service Quality in Commercial Banks in Botswana. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 5(8), 1334–1345. <https://doi.org/10.21275/ART20161046>
- Činjarević, M., Tatić, K., & Avdić, A. (2015). *An Integrated Model of Price , Service Quality , Satisfaction and Loyalty: An Empirical Research in the Banking Sector of Bosnia and Herzegovina Review*. 9664(January 2018). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2010.11517439>
- Cronin, J. Joseph, J. and S. A. T. (1992). Measuring Service Quality: A

- Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55–68.
- Coulter (2009). *Manajemen*. Pearson. United State America. Edisi Kedelapan Jilid 2.
- Cleary, P. D. et al. (1991). Patients Evaluate Their Hospital Care: A National Survey by. *Health Affairs*. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.10.4.254>.
- Dapkevičius, A., & Melnikas, B. (2009). Influence of Price and Quality to Customer Satisfaction: Neuromarketing Approach. *Mokslas - Lietuvos Ateitis*, 1(3), 17–20. <https://doi.org/10.3846/144>
- Edgman, & Levitan. (2013). 'What Is Patient Experience', *Journal AHRQ QQuality Indicators*, 2.
- Elleuch, A. (2008). Patient satisfaction in Japan. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(7), 692–705. <https://doi.org/10.1108/09526860810910168>
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.
- F.O'Malley, J. (1997). *Ultimate Patient Satisfaction*.
- Fonseca, Filipa Sofia Pinto, Carlos Brito. (2010). Service Quality and Costumer Satisfaction in Public Transport. *International Journal of Quality Research*. 4(2):-125-130.
- Giese, J.L. & Cote, J.A., (2002). Defining Consumer Satisfaction. 2(1).
- Giese, J. L., & Cote, J. a. (2009). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(3):272–8.
- Harrison, R., Walton, M., Manias, E., Merry, J. S., Kelly, P., Iedema, R., & Robinson, L. (2015). 'The missing evidence : a systematic review of patients experiences of adverse events in health care', *International Journal for Quality in Health Care*, 27 (September), 424-442.
- Haeckel, S.H., Carbone, L. . & B. L. . (2003). How to Lead the Customer Experience. *Marketing Management*. <http://ezp1.harvard.edu/login?url=http://proquest.umi.com/pqdweb?did=75506754&Fmt=7&clientId=11201&RQT=309&VName=PQD>
- Helkkula, anu. (2011). Characterising the concept of service experience. *Journal of Service Management*, 22(3), 367–389.
- Imaninda & Azwar. (2016). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadiah Mada*

- Journal Of Psychology*, 1(1):8(21).
- Kaura, V. (2012). *A link for perceived price, price fairness and customer satisfaction*. Pacific Bussiness Review International.
- Khan, I., Jain, R. and Rahman, Z. (2015) 'Customer Service Experience in Hotel Operations : An Empirical Analysis', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 189, pp. 266– 274.
- Kisang Ryu, Hye-Rin Lee, W. G. K. (2012). The Influence of the Quality of the Physical Environment, food, and service on restaurant image, customer Perceived Value, customer Satisfaction, and Behavioral Intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200–223.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks.
- Kotler, Philip (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Li, J. (2013). Factors Affecting Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Belle Footwear Company in Lanzhou City, Gansu Province of the People's Republic of China. *Journal Bussiness and Management*, 14(2), 41–48.
- Liao, Nelson N.H. and Tsui-Chih Wu (2009). The Pivotal Role of Trust in Customer Loyalty: Empirical Research on the System Integration Market Taiwan, *The Business Review, Cambridge*, Vol,12, No. 2, pp 277-283
- Mcilroy, A., & Barnett, S. (2000). Building customer relationships: Do discount cards work? *Managing Service Quality: An International Journal*, 10(6), 347–355. <https://doi.org/10.1108/09604520010351491>
- Meesala, A., & 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*, October 2015, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mascarenhas, O. A., Kesavan, R., Bernacchi, M., Mascarenhas, O. A. Kesavan, R., & Bernacchi, M. (2006). Lasting customer loyalty : a total

- customer experience approach. *Journal of Consumer Marketing*, 23(7), 397–405. <https://doi.org/10.1108/07363760610712939>
- Mitropoulos, P., Vasileiou, K., & Mitropoulos, I. (2017). Journal of Retailing and Consumer Services Understanding quality and satisfaction in public hospital services: A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(January 2016), 270–275. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.03.004>
- Nejad, Leila Rahmani., Zahra Firoozbakht, Amin Taghipoor, (2014). Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study : Banking Industry in Iran), *Open Journal of Social Sciences*, Vol. 2, pp 262-268
- Owusu-Frimpong, N., Nwankwo, S., & Dason, B. (2010). Measuring service quality and patient satisfaction with access to public and private healthcare delivery. *International Journal of Public Sector Management*, 23(3), 203–220. <https://doi.org/10.1108/09513551011032455>
- Olorunniwo F, Hsu MK, Udo GJ.,(2006). Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in The Service Factory.,20(1):59-72
- O'Malley, L. and Tynan, C. (2000). Relationship marketing consumer markets. Rhetoric or reality?“, *European Journal of Marketing*, 34(7):797-815.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49:41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1):12-40.
- Parasuraman, Et, al. (1988). *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2007). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1):111.

- Parasuraman.,V Zeithaml.&L Berry. (1985),A Conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal Of Marketing*,49.
- Prabhu, S., & Kazi, R. (2016). *Literature Review of Service Encounter Management , using Emotions Management*. 9(45).
- Prahalad, C.K. and Ramaswamy, V. (2000). Co-opting customer competence. *Harvard Business Review*, 78(1), 79–87.
- Raheem, A. R., Nawaz, A., Fouzia, N., & Imamuddin, K. (2014). *Patients ' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi , Pakistan*. 3(7), 34–38.
- Rahmani, Z., Ranjbar, M., Gara, A. A. N., & Gorji, M. A. H. (2017). Electronic Physician (ISSN : 2008-5842). *Electronic Physician*, 9(6), 4474–4478.
- Rathert, C., May, D. R., & Williams, E. S. (2011). Beyond service quality: The mediating role of patient safety perceptions in the patient experience-satisfaction relationship. *Health Care Management Review*, 36(4), 359–368. <https://doi.org/10.1097/HMR.0b013e318219cda1>
- Rivai, F., Pasinringi, S. A., Arifah, N., Mangilep, A. U. A., & Akbar, F. H. (2020). *The Development of Measurement Instruments to Measure Patient ' s Experience in Hospitals in Makassar City Department Hospital Management Faculty of Public Health , Hasanuddin*. 29(03), 8039–8048.
- Rivai, F., Pasinringi, S. A., Arifah, N., Mangilep, A. U. A., & Nisa, Q. K. (2020). The patient experience in inpatient unit between the patient in Makassar District Hospital and Haji Regional Hospital. *Enfermeria Clinica*, 30, 138–142. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.032>
- Rosyidah, Mudayana, A. A., Kurnia, S., Hastuti, W., & Rusmitasari, H. (2018). The Relationship Of Patient Satisfaction With Loyalty Of Outpatients In PKU Muhammadiyah Hospital In DIY. *International Journal of Healthcare Research*, 1(2), 12–17.
- Santouridis, I., & Trivellas, P. (2010). Investigating the impact of service

- quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece. *TQM Journal*, 22(3), 330–343. <https://doi.org/10.1108/17542731011035550>
- Schiffman, G., L., Kanuk, L., L., & Kumar, R., S. (2010). *Consumer Behaviour* (Tenth Edit). Prentice Hall.
- Scottish Government. (2014). Scottish Inpatient Patient Experience Survey 2014 Volume 1 : National Results.Scotland.
- Shaw, C. and Ivins, J. (2002). *Building Great Customer Experiences*. Palgrave.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Statisfication* (Edisi 3).
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality. Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tabibi J, Ghohari M, Bighdeli M, Shahri S. (2012). The Relationship Between ServiceQuality and Patient's Loyalty in Tehran Public and Privat Hospital.3(6):194-203
- Utari, U., Rivai, F., & Sapada, N. S. A. (2018). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *JKMM*, 1(2), 194–200.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>
- Virvilaite, R., Saladiene, V., & Skindaras, D. (2009). *The Relationship between Price and Loyalty in Services Industry*. 3, 96–104.
- Wolf, J. A. (2013). A report on the Beryl Institute benchmarking study the state of patient experience in American Hospitals 2013. *The Beryl Institute*.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015).

An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>

Zeithaml. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition* (Sixth Edit). Mc Graw Hill.

LAMPIRAN
Lampiran 1 Kuisisioner

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin:

Pria

Wanita

2. Usia :

17-25 Tahun

46-55 Tahun

26-35 Tahun

>55 Tahun

36-45 Tahun

3. Pendidikan Terakhir :

SD

D3

SMP

S1

SMA/SMK

S2

Lainnya.....

4. Pekerjaan:

Pelajar

Pegawai

Swasta

Mahasiswa

Wiraswata

Pegawai Negeri

Tidak Bekerja

Lainnya.....

5. Kelas Perawatan:

VIP

Kelas II

Kelas I

Kelas III

6. Sumber Biaya:

Umum

BPJS Penerimaan

Bantuan Iuran

BPJS Mandiri

Jaminan

Asuransi

7. Jarak rumah anda ke rumah sakit ini :

<5 KM

>5 KM

8. Sampai dengan kunjungan kali ini, sudah berapa kali anda melakukan pemeriksaan kesehatan di RS ?

Sebutkan,Kali Tak Terhingga

A. PENGALAMAN PASIEN

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
PENDAFTARAN RUMAH SAKIT						
1	Ketika tiba di rumah sakit, waktu tunggu hingga anda dilayani oleh dokter tidak lebih dari 60 menit.					
2	Ketika tiba di rumah sakit, waktu tunggu hingga anda dilayani oleh perawat tidak lebih dari 30 menit.					
3	Dokter menjelaskan kondisi kesehatan anda dengan bahasa yang mudah dimengerti.					
4	Perawat melakukan pengukuran terhadap suhu badan atau tekanan darah anda.					
5	Anda diberikan cukup privasi ketika sedang diperiksa.					
6	Anda merasa aman saat berada di IGD					
7	Secara keseluruhan, pengalaman anda selama dirawat di IGD hingga anda tiba di ruangan rawat inap adalah baik.					
LINGKUNGAN RUMAH SAKIT & RAWAT INAP						
8	Area rumah sakit yang anda tempati bersih					
9	Kamar mandi atau toilet kamar bersih.					
10	Ketenangan area rawat inap di malam hari : Tidak adanya kebisingan yang ditimbulkan oleh pihak lain					
11	Kondisi bangunan rumah sakit yang aman: (Tidak adanya pencuri atau pengunjung yang berbahaya)					
12	Makanan dan minuman yang anda terima : Tepat waktu dan tersaji dengan baik					
13	Tersedianya sabun pembersih tangan untuk pasien dan pengunjung.					
14	Jam besuk yang diberikan rumah sakit cukup bagi anda menghabiskan waktu dengan orang-orang yang penting (misalnya keluarga dan teman-teman).					
15	Secara keseluruhan, pengalaman anda menilai lingkungan rumah sakit dan ruang rawat inap adalah baik.					
PERAWATAN & PENGOBATAN						
16	Dokter membantu menghilangkan rasa sakit anda, ketika anda merasa kesakitan.					
17	Anda mendapatkan bantuan pada saat membersihkan diri dan berpakaian oleh perawat ketika anda butuh.					
18	Anda mendapatkan bantuan pada saat makan dan minum oleh perawat ketika anda butuh.					
19	Anda mendapatkan bantuan untuk pergi ke toilet oleh perawat saat anda butuh.					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
20	Anda dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan tentang perawatan dan pengobatan anda.					
21	Selama anda di rumah sakit kondisi anda membaik dari waktu ke waktu.					
22	Secara keseluruhan, pengalaman anda menilai perawatan dan pengobatan selama anda dirawat adalah baik.					
PROSEDUR TINDAKAN (TINDAKAN MEDIK)						
23	Dokter menjelaskan risiko dan manfaat dari pelaksanaan tindakan dengan bahasa yang mudah dimengerti.					
24	Sebelum tindakan, dokter menjelaskan apa yang akan dilakukan selama tindakan (contoh: pemeriksaan fisik, pasang infus).					
25	Dokter menjawab pertanyaan anda tentang tindakan yang dilakukan dengan bahasa yang mudah dimengerti.					
26	Ketika diberikan tindakan seluruh tim memberikan dukungan dan rasa tenang kepada anda.					
27	Ketenangan perasaan anda setelah melaksanakan tindakan.					
28	Perawat selalu menanyakan bagaimana perasaan anda setelah melaksanakan tindakan					
29	Secara keseluruhan, pengalaman anda menilai prosedur pelaksanaan tindakan adalah baik.					
PEGAWAI RUMAH SAKIT						
30	Dokter melakukan kunjungan/ visite setiap hari.					
31	Perawat melakukan operan setiap pergantian shift atau pergantian jadwal jaga.					
32	Dokter berbicara kepada anda dengan sopan					
33	Perawat berbicara kepada anda dengan sopan					
34	Dokter mendengarkan anda ketika anda memiliki pertanyaan yang cukup penting.					
35	Perawat mendengarkan anda ketika anda memiliki pertanyaan yang cukup penting					
36	Dokter datang dengan cepat ketika anda membutuhkan bantuan					
37	Perawat datang dengan cepat ketika anda membutuhkan bantuan					
38	Secara keseluruhan, pengalaman anda menilai dokter yang menangani pengobatan dan perawatan					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
	anda adalah baik.					
39	Secara keseluruhan, pengalaman anda menilai perawat yang menangani pengobatan dan perawatan anda adalah baik.					
40	Secara keseluruhan, pengalaman anda menilai staff selama anda dirawat di rumah sakit baik.					
KETIKA ANDA MENINGGALKAN RUMAH SAKIT						
41	Menurut anda, dokter melibatkan anda didalam prosedur pemulangan anda.					
42	Menurut anda, prosedur pemulangan anda tepat waktu.					
43	Menurut anda, kondisi yang anda rasakan membaik setelah mendapatkan perawatan di rumah sakit ini					
44	Sebelum pulang dokter memberikan penjelasan hal-hal apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan pada saat pulang kerumah .					
45	Sebelum pulang, perawat memberikan penjelasan jadwal & cara mengkonsumsi obat dan efeknya.					
46	Secara keseluruhan mulai dari anda dirawat hingga anda akan pulang, pengalaman anda menilai pelayanan RSUD Barru adalah baik					

B. KEPUASAN PASIEN

No	Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	KP	TP	STP
Perilaku interpersonal						
1	Saya merasa perawat memperlakukan pasien dengan setara dan tidak membedakan					
2	Saya tidak perlu menunggu lama proses keluar dari rumah sakit ini karena petugas administrasinya cekatan					
3	Saya merasa diperhatikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan					
4	Perawat yang merawat saya menunjukkan raut muka menyenangkan					
5	Dokter terlihat telaten dalam memeriksa saya					
6	Petugas kebersihan membersihkan ruangan saya dengan sopan & permisi					
7	Saya merasa dokter mendengarkan keluhan saya dengan sabar					
8	Saya merasa dokter di rumah sakit ini melayani saya dengan sikap yang santun					
9	Dokter yang merawat saya memperhatikan kondisi kesehatan saya					
Kualitas teknis/ Perilaku profesionalisme						
10	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat saya tenang					
11	Dokter menjelaskan tujuan dari pemeriksaan kesehatan yang saya jalani					
12	Penjelasan resepsionis dilakukan					

No	Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	KP	TP	STP
	dengan jelas					
13	Saya mendapatkan penjelasan yang jelas tentang obat dari apoteker yang bertugas					
14	Perawat memasang infus dengan baik hingga saya merasa nyaman					
15	Perawat memeriksa kondisi kesehatan saya dengan rutin (misal dengan mengukur tensi)					
16	Perawat dengan cekatan merawat saya ketika saya membutuhkan bantuan					
17	Perawat yang bertugas mengingatkan saya waktu untuk meminum obat					
Akses						
18	Saya mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu					
19	Saya dapat leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatan saya pada dokter					
20	Saya dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini					
21	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi					
22	Rumah sakit ini siap untuk memberikan perawatan kesehatan yang saya butuhkan					
23	Ketika saya ingin bertemu dokter, saya mendapatkan penjelasan cara yang mudah bertemu dokter					
24	Lokasi rumah sakit ini dapat dengan mudah dicapai					
25	Lokasi rumah sakit tidak jauh dari rumah saya					
Lingkungan Fisik						

No	Pernyataan	Penilaian				
		SP	P	KP	TP	STP
26	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya tidak membosankan					
27	Antrian di loket membuat saya nyaman					
28	Tata letak rumah sakit ini dijelaskan dengan petunjuk arah sehingga mudah ketika menuju ke ruangan lain					
29	Kursi di ruang tunggu membuat saya nyaman					
30	Ruangan tempat saya menginap sepadan dengan fasilitas yang seharusnya saya dapat					
31	Fasilitas ibadah membuat saya leluasa beribadah					
32	Taman di rumah sakit dirawat dengan baik sehingga memperindah pemandangan saya					
33	Kebersihan lingkungan tempat saya dirawat tetap terjaga					
34	Saya dapat beristirahat dengan nyaman karena suasananya tenang					
35	Saya yakin kualitas makanan yang disajikan terjaga dengan baik					
36	Saya merasa kursi di ruang tunggu jumlahnya mencukupi					
37	Kerabat dapat mengunjungi saya karena kamar saya nyaman					

C. Loyalitas Pasien

No	Loyalitas Pasien	Sangat Tidak Bersedia	Tidak Bersedia	Bersedia	Sangat Bersedia
Repeat Purchase					
1	Jika saya membutuhkan layanan kesehatan, saya pasti akan berobat ke RSUD Barru				
2	Saya akan menjadikan RSUD Barru menjadi pilihan utama				
Pay More					
3	Saya akan selalu mencari informasi mengenai RSUD Barru				
4	Bila dianjurkan, Saya bersedia melakukan pemeriksaan tambahan di bagian lain di RSUD Barru misalnya bagian Radiologi atau laboratorium				
Retention					
5	Saya bersedia untuk tetap melakukan kunjungan ke RSUD Barru, walaupun ada rumah sakit yang lain.				
6	Bagi saya, RSUD Barru ini merupakan tempat berobat yang terbaik				
Advocate					
7	Selama RSUD Barru ada, saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini				
8	Jika ada kerabat saya yang membutuhkan layanan kesehatan saya bersedia merekomendasikan berobat di RSUD Barru				

Lampiran 2 Administrasi Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, 516005, Fax (0411) 586013
E-mail : dekanfkmuh@gmail.com, website : fkm.umhas.ac.id

No : 2242/UN4.14.1/PT.01.04/2021 30 Maret 2021
Lamp : Proposal
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Kepala UPT P2T, BKPM
Provinsi Sulawesi Selatan
Di-

Tempat

Dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin yang dibawah ini:

Nama : Ulfah Nurulhuda S.
Nomor Pokok : K022191029
Program Pendidikan : Magister (S2)
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul
"Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Barru Tahun 2021"

Pembimbing : 1. Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS. (Ketua)
2. Dr. Fridawaty Rivai, SKM.,M.Kes (Anggota)
Lokasi Penelitian : RSUD Kabupaten Barru
Waktu Penelitian : Maret 2021 – Mei 2021

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

Atas perkenan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi,

Ansariadi, SKM, M.Sc.PH, Ph.D
NIP. 19720109 199703 1 004

Tembusan Kepada Yth. :
1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Mahasiswa Yang Bersangkutan
3. Peringgal



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

Nomor : 14790/S.01/PTSP/2021
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.
Bupati Barru

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 2242/UN4.14.1/PT.01.04/2021 tanggal 30 Maret 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **ULFAH NURUL HUDA**
Nomor Pokok : K022191029
Program Studi : Adm. Rumah Sakit
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S2)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

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

" PENGARUH PENGALAMAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN INSTALASI RAWAT INAP RSUD KABUPATEN BARRU TAHUN 2021 "

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 20 Mei s/d 30 Juni 2021

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 20 Mei 2021

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

Dr. JAYADINAS, S.Sos., M.Si
Pangkat : Pembina Tk.I
Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth
1. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar;
2. Peringgal.

Lampiran 3 Output SPSS

Kelas Perawatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VIP	16	4.4	4.4	4.4
	Kelas 1	50	13.9	13.9	18.3
	Kelas 2	99	27.4	27.4	45.7
	Kelas 3	196	54.3	54.3	100.0
	Total	361	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	190	52.6	52.6	52.6
	Wanita	171	47.4	47.4	100.0
	Total	361	100.0	100.0	

Usia Responde

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	114	31.6	31.6	31.6
	26-35 tahun	79	21.9	21.9	53.5
	36-45 tahun	45	12.5	12.5	65.9
	46-55 tahun	31	8.6	8.6	74.5
	> 55 tahun	92	25.5	25.5	100.0
	Total	361	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	50	13.9	13.9	13.9
	SMP	51	14.1	14.1	28.0
	SMA/SMK	109	30.2	30.2	58.2
	D3	4	1.1	1.1	59.3
	S1	117	32.4	32.4	91.7
	S2	13	3.6	3.6	95.3
	Lainnya	17	4.7	4.7	100.0
	Total	361	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	15	4.2	4.2	4.2
	Mahasiswa	71	19.7	19.7	23.8
	Pegawai Negeri	21	5.8	5.8	29.6
	Pegawai Swasta	19	5.3	5.3	34.9
	Wiraswasta	59	16.3	16.3	51.2
	Tidak Bekerja	94	26.0	26.0	77.3
	Lainnya	82	22.7	22.7	100.0

Total	361	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Sumber Biaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid umum	8	2.2	2.2	2.2
BPJS Mandiri	100	27.7	27.7	29.9
BPJS Penerimaan	233	64.5	64.5	94.5
Jaminan Asuransi	20	5.5	5.5	100.0
Total	361	100.0	100.0	

Jarak rumah anda ke rumah sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 5 KM	103	28.5	28.5	28.5
> 5 KM	258	71.5	71.5	100.0
Total	361	100.0	100.0	

Berapa kali melakukan pemeriksaan kesehatan di RS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 kali	131	36.3	36.3	36.3
2 kali	33	9.1	9.1	45.4
3 kali	55	15.2	15.2	60.7
4 kali	33	9.1	9.1	69.8
tak terhingga	109	30.2	30.2	100.0
Total	361	100.0	100.0	

Pengalaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	7	1.9	1.9	1.9
Tinggi	354	98.1	98.1	100.0
Total	361	100.0	100.0	

Kepuasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	7	1.9	1.9	1.9
Tinggi	354	98.1	98.1	100.0
Total	361	100.0	100.0	

Loyalitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Rendah	7	1.9	1.9	1.9
Tinggi	354	98.1	98.1	100.0
Total	361	100.0	100.0	

Crosstab

Count

		Loyalitas		Total
		Rendah	Tinggi	
Pengalaman	Rendah	7	0	7
	Tinggi	0	354	354
Total		7	354	361

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	361.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	310.324	1	.000		
Likelihood Ratio	69.065	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	360.000	1	.000		
N of Valid Cases	361				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

Count

		Loyalitas		Total
		Rendah	Tinggi	
Kepuasan	Rendah	7	0	7
	Tinggi	0	354	354
Total		7	354	361

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	361.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	310.324	1	.000		
Likelihood Ratio	69.065	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	360.000	1	.000		
N of Valid Cases	361				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

b. Computed only for a 2x2 table

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pengalaman * Kepuasan	361	100.0%	0	0.0%	361	100.0%

Pengalaman * Kepuasan Crosstabulation

Count

		Kepuasan		Total
		Rendah	Tinggi	
Pengalaman	Rendah	7	0	7
	Tinggi	0	354	354
Total		7	354	361

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	361.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	310.324	1	.000		
Likelihood Ratio	69.065	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	360.000	1	.000		
N of Valid Cases	361				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

b. Computed only for a 2x2 table

CFA dan Path Analysis

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
repeatpurchase <---	Loyalitas	1,000				
paymore <---	Loyalitas	1,068	,048	22,188	***	
retention <---	Loyalitas	,719	,040	17,781	***	
advocate <---	Loyalitas	,709	,041	17,489	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
repeatpurchase <---	Loyalitas	,889
paymore <---	Loyalitas	,886
retention <---	Loyalitas	,768
advocate <---	Loyalitas	,760

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Loyalitas	,171	,016	10,417	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e1	,045	,006	7,975	***	
e2	,053	,007	8,140	***	
e3	,061	,005	11,450	***	
e4	,063	,005	11,550	***	

Matrices (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Loyalitas
advocate	,709
retention	,719
paymore	1,068
repeatpurchase	1,000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Loyalitas
advocate	,760
retention	,768
paymore	,886
repeatpurchase	,889

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Loyalitas
advocate	,709
retention	,719
paymore	1,068
repeatpurchase	1,000

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Loyalitas
advocate	,760
retention	,768
paymore	,886
repeatpurchase	,889

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Loyalitas
advocate	,000
retention	,000
paymore	,000
repeatpurchase	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Loyalitas

	Loyalitas
advocate	,000
retention	,000
paymore	,000
repeatpurchase	,000

Kepuasan Pasien

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
perilakuinterpersonal	<-- Kepuasan Pasien	1,000				
kualitasteknis	<-- Kepuasan Pasien	1,127	,037	30,101	***	
akses	<-- Kepuasan Pasien	1,032	,037	27,850	***	
lingkunganfisik	<-- Kepuasan Pasien	,978	,039	25,090	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
perilakuinterpersonal	<--- Kepuasan Pasien	,918
kualitasteknis	<--- Kepuasan Pasien	,927
akses	<--- Kepuasan Pasien	,901
lingkunganfisik	<--- Kepuasan Pasien	,865

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan Pasien	,157	,014	11,298	***	
e1	,029	,003	9,352	***	
e2	,032	,004	8,766	***	
e3	,039	,004	10,174	***	
e4	,051	,005	11,220	***	

Matrices (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Kepuasan Pasien
lingkunganfisik	,978

	Kepuasan Pasien
akses	1,032
kualitasteknis	1,127
perilakuinterpersonal	1,000
Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)	
	Kepuasan Pasien
lingkunganfisik	,865
akses	,901
kualitasteknis	,927
perilakuinterpersonal	,918
Direct Effects (Group number 1 - Default model)	
	Kepuasan Pasien
lingkunganfisik	,978
akses	1,032
kualitasteknis	1,127
perilakuinterpersonal	1,000
Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)	
	Kepuasan Pasien
lingkunganfisik	,865
akses	,901
kualitasteknis	,927
perilakuinterpersonal	,918
Indirect Effects (Group number 1 - Default model)	
	Kepuasan Pasien
lingkunganfisik	,000
akses	,000
kualitasteknis	,000
perilakuinterpersonal	,000
Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)	
	Kepuasan Pasien
lingkunganfisik	,000
akses	,000
kualitasteknis	,000
perilakuinterpersonal	,000

Pengalaman Pasien

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KetikameninggalkanRS	<---	F1	1,000				
PegawaiRS	<---	F1	1,143	,026	44,700	***	
Prosedurtindakan	<---	F1	1,124	,028	40,742	***	
Perawatanpengobatan	<---	F1	,935	,034	27,547	***	
LingkunganRSdanrawatinap	<---	F1	,849	,040	21,301	***	
PendaftaranRS	<---	F1	,892	,032	27,586	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
KetikameninggalkanRS	<---	F1	,928
PegawaiRS	<---	F1	,993
Prosedurtindakan	<---	F1	,975
Perawatanpengobatan	<---	F1	,874
LingkunganRSdanrawatinap	<---	F1	,785
PendaftaranRS	<---	F1	,875

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
F1	,302	,026	11,644	***	
e1	,049	,004	12,491	***	
e2	,005	,001	3,672	***	
e3	,020	,002	9,638	***	
e4	,081	,006	12,965	***	
e5	,136	,010	13,203	***	
e6	,074	,006	12,963	***	

Matrices (Group number 1 - Default model)

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	F1
PendaftaranRS	,892
LingkunganRSdanrawatinap	,849
Perawatanpengobatan	,935
Prosedurtindakan	1,124
PegawaiRS	1,143
KetikameninggalkanRS	1,000

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	F1
PendaftaranRS	,875
LingkunganRSdanrawatinap	,785

	F1
Perawatanpengobatan	,874
Prosedurtindakan	,975
PegawaiRS	,993
KetikameninggalkanRS	,928
Direct Effects (Group number 1 - Default model)	
	F1
PendaftaranRS	,892
LingkunganRSdanrawatinap	,849
Perawatanpengobatan	,935
Prosedurtindakan	1,124
PegawaiRS	1,143
KetikameninggalkanRS	1,000
Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)	
	F1
PendaftaranRS	,875
LingkunganRSdanrawatinap	,785
Perawatanpengobatan	,874
Prosedurtindakan	,975
PegawaiRS	,993
KetikameninggalkanRS	,928
Indirect Effects (Group number 1 - Default model)	
	F1
PendaftaranRS	,000
LingkunganRSdanrawatinap	,000
Perawatanpengobatan	,000
Prosedurtindakan	,000
PegawaiRS	,000
KetikameninggalkanRS	,000
Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)	
	F1
PendaftaranRS	,000
LingkunganRSdanrawatinap	,000
Perawatanpengobatan	,000
Prosedurtindakan	,000
PegawaiRS	,000
KetikameninggalkanRS	,000

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian





Loket Pendaftaran



Ruang Kelas 3



Ruang Kelas 1



Ruang Kelas 3



Ruang VIP





WC VIP



WC Kelas 3



Selasar



WC Kelas 1

lampiran 5 Curriculum Vitae

A. Data Pribadi

1. Nama : Ulfah Nurul Huda S.
2. Tempat / Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 21 September 1987
3. Alamat Sekarang : Jl. Sultan Hasanuddin, Kel. Coppo
Kab. Barru
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Email : mommyalearusman@gmail.com
7. No. Hp : 0811464134

B. Riwayat Pendidikan

1. SMA Negeri 1 Pinrang (2002-2005)
2. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin (2005-2009)
3. Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (2019)