

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Gon kim, W., Li, J., & Jeon, H.-M. (2016). Make it delightful: Customers Experience, Satisfaction and Loyalty in Malaysian theme parks. *Journal of Destination Marketing Dan Management*, 1–11.
- Anderson KC, Knight DK, Pookulangara S, J. B. (2014). Influence of hedonic and utilitarian motivations on retailer loyalty and purchase intention: a facebook perspective. *Journal Retailing and Consumer Service* 21, 773–779.
- Bailia, Soegoto, dan L. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1768–1780.
- Bea, I. F. (2018). PENGARUH SERVICE EXPERIENCE DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT INAP DI RSUD KOTA MAKASSAR. In *FKM Unhas* (Vol. 10, Issue 2). Universitas Hasanuddin.
- Bendapudi, N and Leone, R. . (2003). Psychological Implications of Customer Participation in Co- Production. *Journal of Marketing*, 67(1), 14–28.
- Berry L.L., Z. V. A. & P. A. (1990). Five Imperatives for Improving Service Quality. *Sloan Management Review*, 31(2), 29–38.
- 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.
- Bhandari, S. (2017). *Customer Experience Clues in Services*. 3, 492–497.
- Borishade, T. T. (2017). *CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT AND LOYALTY IN HEALTHCARE SECTOR: A STUDY OF SELECTED PRIVATE HOSPITALS IN LAGOS STATE , NIGERIA BORISHADE , TAIYE TAIRAT Matriculation Number : CU021120020 Matriculation Number : CU021120020*. University of Lagos.
- Buraerah. (2013). *Analisis Deskriptif Data Riset Kesehatan (Pertama)*. Masagena Press.
- Chinh, N., Kieu, T. & Shirahada, K. (2016). *Service Encounter Satisfaction In the Retail banking Service Sector: A Case Study of Vietnam Market*. 6.
- Činjurević, 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>
- Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, À. (2007). An Integrated Model of

- Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*, 16(7), 459–468.
- Cronin, J. J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions In Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.
- Cronin, J. Joseph, J. and S. A. T. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55–68.
- Dobrota, M. et. al. (2012). Influence of the customer experience on satisfaction with mobile phones. *Journal Of Engineering Management and Competitiveness*, 2(2), 69–75.
- F. O'Malley, J. (1997). Ultimate Patient Satisfaction. Giese, J. L., & Cote, J. a. (2009). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(3), 272–278.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2002). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 2000(1).
- Guo, M. (2012). *service experience from customer point of view*.
- H., S. (2011). Pengaruh atribut supermarket terhadap motif belanja hedonik motif belanja utilitarian dan loyalitas konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 6(1), 8–21.
- Haeckel, S.H., Carbone, L.P., & Berry, L. L. (2003). How to Lead the Customer Experience. *Marketing Management*, 12(1), 18–23.
- Hanzaee, K. H., & Rezaeyeh, S. P. (2013). Investigation of the effects of hedonic value and utilitarian value on customer satisfaction and behavioural intentions. *African Journal of Business Management*, 7(11), 818–825. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.728>
- Helkkula, anu. (2011). Characterising the concept of service experience. *Journal of Service Management*, 22(3), 367–389.
- Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, 45 Republik Indonesia 1 (2009). <https://doi.org/10.7202/1016404ar>
- Kang, Jiyun dan Poaps, H. P. (2010). Hedonic and Utilitarian Shopping Motivations of Fashion Leadership. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 14(2), 312–328.
- Kaura, V. (2012). *A link for perceived price, price fairness and customer satisfaction*. Pacific Bussiness Review International.
- Keaveney. (2013). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *Journal of Marketing*, 59(2), 71–82.
- Kim WG, M. Y. (2009). Customers' cognitive, emotional, and actionable response to the servicescape: A test of the moderating effect of the restaurant type. *Journal Hospitality Management*, 28, 144–156.

- 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.
- Klaus, P. “Phil,” & Maklan, S. (2012). EXQ: A Multiple-Item Scale for Assessing Customer Experience In The Emerging Experience Marketing Model. *Journal of Service Management*, 23(1), 5–33. [https://marketing.conference-services.net/resources/327/2342/pdf/AM2011\\_0103.pdf](https://marketing.conference-services.net/resources/327/2342/pdf/AM2011_0103.pdf)
- Kosyu, D.A., Kadarisman Hidayat, Y. A. (2014). Pengaruh Hedonic Motives Terhadap Shopping Lifestyle dan Impulse Buying (Survei pada Pelanggan Outlet Stardivarius di Galaxy Mall Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(2), 1–7.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prehallindo.
- Kuikka A, L. T. (2012). Brand loyalty and the role of hedonic value. *Journal Product & Brand Management*, 21, 529–537.
- Labbe D, Ferrage A, Rytz A, Pace J, M. N. (2015). Pleasantness, emotions and perceptions induced by coffee beverage experience depend on the consumption motivation (hedonic or utilitarian). *Journal Food Quality and Preference*, 44, 56–61.
- Lemke, F., Clark, M., and Wilson, H. (2011). Customer experience quality: An exploration in business and consumer contexts using repertory grid technique. *Academy of Marketing Science Journal*, 39(6), 846–869.
- 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 Business and Management*, 14(2), 41–48.
- Maklan, S., & Klaus, P. (2011). Customer Experience: Are We Measuring the Right Things? *International Journal of Market Research*, 53(6), 1–22.
- Mattila, A. S., & Enz, C. A. (2002). The role of emotions in service encounters. *Journal of Service Research*, 4(4), 268–277.
- 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>
- Meyer, C. and A. S. (2007). Understanding Customer Experience. *Harvard*

- Business Review*, 85(2), 117–126.
- Otto, J. E., & Ritchie, J. R. B. (1996). The service experience in tourism. *Tourism Management*, 17(3), 165–174.
- Parasuraman, Et, al. (1988). *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*.
- Prabhu, S., & Kazi, R. (2016). *Literature Review of Service Encounter Management , using Emotions Management*. 9(45).
- Rizki. (2015). engaruh Customer Sociability dan customer service Experience terhadap Word of Mouth Positif di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Trisakti. *Urnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 8(1), 193–210.
- Schifferstein HNJ, Fenko A, Desmet PMA, Labbe D, M. N. (2013). Influence of package design on the dynamics of multisensory and emotional food experience. *Journal Food Quality and Preference*, 27, 18–25.
- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential Marketing: How to Get Customer to Sense, feel, think, act and relate to your company any Brand*. Free Press.
- Service, P., Terhadap, E., Di, P., Rawat, I., Rsud, I., Kartanegara, K. K., Yulianti, M., Administrasi, M., Sakit, R., Studi, P., Masyarakat, K., & Hasanuddin, P. U. (2017). *No Title*.
- Srivastava, M., & Kaul, D. (2014). Social interaction, convenience, and customer satisfaction: The mediating effect of customer experience. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21, 1028–1037.
- Sudibyo, Y. A. (2002). *The Relationship of Business Process Capabilities and Internal Service Quality to HealthCare Service Quality, Patient Satisfaction, and Behavioral Intentions, and Its Relationship to Business Performance*. Nova Southeastern University.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suprianto, S. (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Teas, K. R.Expectations, Performance, Evaluation, and Consumers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18–34.
- Suryadi, S. (2001). *Model Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia, Asia dan Timur Jauh*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Tse, D. K., and Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204–212.
- Turkay, O., & Sengul, S. (2014). Employee behaviors creating customer

satisfaction: A comparative case study on service encounters at a hotel. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 5(2), 25–46.

[http://www.ejthr.com/ficheiros/2014/Volume5/EJTHR\\_Vol5\\_2\\_Art2\\_Oguz.pdf](http://www.ejthr.com/ficheiros/2014/Volume5/EJTHR_Vol5_2_Art2_Oguz.pdf)

- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing*, 31–41.
- Virvilaite, R., Saladiene, V., & Skindaras, D. (2009). *The Relationship between Price and Loyalty in Services Industry*. 3, 96–104.
- Vogus, T. J., & McClelland, L. E. (2015). Human Resource Management Review When the customer is the patient: Lessons from healthcare research on patient satisfaction and service quality ratings ☆. *Human Resource Management Review*.  
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.09.005>
- Walter, U., Edvardsson, B. & Öström, Å. (2010). Drivers of customers' service experiences: A study in the restaurant industry. *Managing Service Quality*, 20(3), 236–258.
- Ware, E. (1984). *Defining and Measuring Patient With Medical Care Satisfaction*. 6, 247–263.
- Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989). Linking Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavior. *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), 5.
- Zeithaml. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition* (Sixth Edit). Mc Graw Hill.

**LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu.....

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Studi Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar akan mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *Service experience* terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar”.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian bagi Bapak/Ibu sebagai responden. Kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila bapak/ibu menyetujui, maka dimohon kesediaannya menandatangani lembar persetujuan dan menjawab pertanyaan yang saya lampirkan pada surat ini.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden saya ucapkan terima kasih

Makassar, 2020

Peneliti

(Faradillah Farid Husain)

### PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama (Inisial) :

Usia :

Alamat :

Setelah mendengar/membaca penjelasan yang diberikan, maka saya bersedia menjadi informan pada penelitian yang dilakukan oleh Faradillah Farid Husain. Saya mengerti bahwa pada penelitian ini akan ada beberapa pernyataan yang harus saya jawab. Sebagai seorang informan, saya akan menjawab pernyataan yang diajukan dengan jujur.

Saya menjadi informan bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, namun karena keinginan saya sendiri, dan tidak ada biaya yang akan ditanggungkan kepada saya sesuai dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh peneliti.

Hasil yang diperoleh dari saya sebagai informan dapat dipublikasikan sebagai hasil dari penelitian dan akan diseminarkan pada ujian hasil dengan tidak akan mencantumkan nama kecuali nomor informan

Nama	Tanda Tangan	Tgl/Bln/thn
------	--------------	-------------

Responden :

### KUESIONER PENELITIAN

<b>A. Karakteristik Responden</b>	
1. Inisial	
2. Alamat	
3. Umur	(    ) tahun
4. Jenis Kelamin	1. (    ) Laki-laki 2. (    ) Perempuan
5. Pekerjaan	1. (    ) PNS/TNI/Polri/Pensiunan 2. (    ) Karyawan Swasta 3. (    ) Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha 4. (    ) Petani/Buruh 5. (    ) Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga 6. (    ) Lainnya, Sebutkan.....
6. Penghasilan	1. (    ) < Rp. 2.000.000 2. (    ) Rp. 2.000.100 – 5.000.000 3. (    ) > Rp. 5.000.000
7. Jenis Pembiayaan	1. (    ) Umum 2. (    ) BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran) 3. (    ) BPJS Non PBI 4. (    ) Asuransi Lain. Sebutkan.....
8. Pendidikan	1. (    ) Tidak Sekolah 2. (    ) SD/Sederajat 3. (    ) SMP/SLTA 4. (    ) SMA/SMK/SLTA 5. (    ) Akademi/Perguruan Tinggi
9. Kelas Perawatan	1. (    ) VIP/Utama 2. (    ) Kelas 1 3. (    ) Kelas 2 4. (    ) Kelas 3



## A. Petunjuk Pengisian:

1. Mohon dibaca dan dipahami tiap pertanyaan dalam lembar kuesioner berikut serta diisi dengan teliti, lengkap dan jujur
2. Jawaban harus merupakan jawaban pribadi bukan jawaban kelompok, dalam hal ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, yang penting jawaban bapak/ibu/sdr(i) benar-benar tepat dengan situasi yang dirasakan.
3. Beri tanda cek (√) pada jawaban dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i)

**Service Experience****Pilihan Jawaban:**

SS : Sangat Setuju  
 S : Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 STS : Sangat Tidak Setuju

**KEPUASAN PASIEN****Pilihan Jawaban:**

SP : Sangat Puas  
 P : Puas  
 TP : Tidak Puas  
 STP : Sangat Tidak Puas

**B. SERVICE EXPERIENCE**

No.	Pernyataan	Penilaian			
<b>Functional Clues</b>					
1.	Dokter yang merawat saya mengetahui dengan baik tentang kondisi penyakit yang saya alami	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
2.	Dokter setiap hari rutin memeriksa keadaan saya sesuai jadwal yang ada	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
3.	Penanganan/perawatan yang diberikan oleh perawat membuat keluhan saya menjadi berkurang/hilang	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
4.	Dalam keadaan membutuhkan bantuan perawat selalu hadir untuk membantu saya	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
5.	Saya tidak pernah diminta membeli obat diluar RS selama saya di rawat	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
6.	Saya tidak pernah diminta melakukan pemeriksaan penunjang diluar RS selama saya di rawat	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
7.	RS menyediakan makanan yang membuat saya bersemangat untuk makan	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Mechanic Clues</b>					
8.	Ruang perawatan memiliki	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>

No.	Pernyataan	Penilaian			
	pencahayaannya yang cukup				
9.	Warna dinding ruang perawatan membuat keteduhan di hati saya	SS	S	TS	STS
10.	Ruang perawatan bersih	SS	S	TS	STS
11.	Suhu di ruang perawatan tidak membuat saya gerah	SS	S	TS	STS
12.	Ruang perawatan beraroma nyaman	SS	S	TS	STS
13.	Ruang perawatan tidak gaduh	SS	S	TS	STS
14.	Lantai kamar mandi di ruang perawatan tidak licin	SS	S	TS	STS
15.	Kamar mandi memiliki pegangan tangan ( <i>handrail</i> ) yang dapat membantu saya untuk berdiri	SS	S	TS	STS
<b>Humanic Clues</b>					
16.	Dokter berbicara kepada saya dengan suara yang jelas, lembut dan tidak bernada tinggi	SS	S	TS	STS
17.	Petugas memberitahukan tentang hak dan kewajiban saya sebagai pasien	SS	S	TS	STS
18.	Dokter tanggap dan peduli dengan kekhawatiran saya	SS	S	TS	STS
19.	Dokter berpenampilan rapi dan bersih	SS	S	TS	STS
20.	Perawat berbicara kepada saya dengan suara yang jelas, lembut dan tidak bernada tinggi	SS	S	TS	STS
21.	Perawat tanggap dan peduli jika saya merasa tidak nyaman	SS	S	TS	STS
22.	Perawat berpenampilan rapi dan bersih	SS	S	TS	STS
<b>Hedonic</b>					
23.	Saya mendapat pengalaman baru selama dirawat di rumah sakit ini	SS	S	TS	STS
24.	Saya akan membagikan pengalaman yang saya dapat ketika dirawat di rumah sakit ini	SS	S	TS	STS
25.	Saya merasa pengalaman yang saya dapat di rumah sakit ini berbeda dengan tempat yang lainnya	SS	S	TS	STS
26.	Saya merasa rumah sakit ini mendapat tantangan ketika memberikan pelayanan	SS	S	TS	STS
27.	Saya merasa senang saat menerima	SS	S	TS	STS

No.	Pernyataan	Penilaian			
	pelayanan				
<b><i>Product Experience</i></b>					
28.	Rumah sakit merespon keluhan saya dengan cepat	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
29.	Rumah sakit secara aktif memberikan informasi kepada saya tentang pelayanan yang sedang dijalankan	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
30.	Saya merasa nyaman dengan suasana di rumah sakit	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
31.	Tenaga dirumah sakit melayani saya dengan ramah	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
32.	Saya bangga menjadi salah satu pasien dirumah sakit ini	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
33.	Saya merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain yang meminta pendapat	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
34.	Saya tetap memilih produk dan layanan rumah sakit ini di waktu mendatang	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>

#### D. Kepuasan Pasien

No	Pernyataan	Penilaian			
<b><i>Interpersonal Manner</i></b>					
35.	Perhatian Dokter selama saya dirawat	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
36.	Perhatian Perawat selama saya dirawat	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
37.	Keramahan dokter selama saya dirawat	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
38.	Keramahan perawat selama saya dirawat	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
39.	Kesopanan dokter selama saya dirawat	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
40.	Kesopanan perawat selama saya dirawat	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
<b><i>Technical Quality</i></b>					
41.	Keamanan dan kenyamanan saya selama dirawat di rumah sakit ini	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
42.	Penjelasan secara menyeluruh oleh dokter mengenai diagnosis penyakit yang saya derita	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
43.	Keakuratan hasil pemeriksaan fisik	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>

No	Pernyataan	Penilaian			
44.	Keakuratan hasil pemeriksaan laboratorium	SP	P	TP	STP
45.	Keakuratan hasil pemeriksaan radiologi	SP	P	TP	STP
<b>Akses</b>					
46.	Ketersediaan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit	SP	P	TP	STP
47.	Waktu tunggu pelayanannya cepat	SP	P	TP	STP
48.	Letak rumah sakit yang strategis	SP	P	TP	STP
<b>Harga</b>					
49.	Kejelasan informasi harga	SP	P	TP	STP
50.	Kemudahan prosedur pembayaran	SP	P	TP	STP
<b>Continuity</b>					
51.	Kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan	SP	P	TP	STP
52.	Jadwal kunjungan dokter selama saya dirawat	SP	P	TP	STP
53.	Ketepatan waktu tindakan/perawatan seperti yang telah disepakati	SP	P	TP	STP
54.	Ketersediaan makanan sesuai jadwal makan	SP	P	TP	STP
<b>Lingkungan Fisik</b>					
55.	Keindahan lingkungan rumah sakit	SP	P	TP	STP
56.	Kebersihan lingkungan rumah sakit	SP	P	TP	STP
57.	Kenyamanan lingkungan rumah sakit	SP	P	TP	STP
58.	Kamar perawatan dibersihkan secara rutin	SP	P	TP	STP
59.	Ketersediaan Fasilitas untuk pasien yang memiliki keterbatasan fisik/ <i>disability</i>	SP	P	TP	STP
60.	Ketersediaan lahan parkir	SP	P	TP	STP
<b>Availability</b>					
61.	Fasilitas yang tersedia di rumah sakit sesuai kebutuhan	SP	P	TP	STP
62.	Ketersediaan peralatan canggih	SP	P	TP	STP
63.	Rumah sakit menyediakan informasi tentang fasilitas layanan rumah sakit	SP	P	TP	STP
64.	Ketersediaan obat selama perawatan	SP	P	TP	STP
<b>Outcome</b>					
65.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan dokter selama rawat inap di rumah sakit	SP	P	TP	STP

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Penilaian</b>			
	ini				
66.	Keseluruhan pelayanan yang diberikan perawat selama rawat inap di rumah sakit ini	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
67.	Keseluruhan pelayanan rawat inap di rumah sakit ini	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>

## Lampiran 2. SPSS

### Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	100	56.8	56.8	56.8
	Perempuan	76	43.2	43.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

		Usia Responden			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-24 tahun	58	33.0	33.0	33.0
	25-34 tahun	31	17.6	17.6	50.6
	35-44 tahun	27	15.3	15.3	65.9
	45-54 tahun	29	16.5	16.5	82.4
	55+ tahun	31	17.6	17.6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sekolah	7	4.0	4.0	4.0
	SD/Sederajat	7	4.0	4.0	8.0
	SMP/SLTA	26	14.8	14.8	22.7
	SMA/SMK/SLTA	95	54.0	54.0	76.7
	Akademi/Perguruan Tinggi	41	23.3	23.3	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/Polri/Pensiunan	23	13.1	13.1	13.1
	Karyawan Swasta	31	17.6	17.6	30.7
	Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha	41	23.3	23.3	54.0
	Petani/Buruh	27	15.3	15.3	69.3
	Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	48	27.3	27.3	96.6
	Lainnya	6	3.4	3.4	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

		Penghasilan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 2.000.000	92	52.3	52.3	52.3
	Rp. 2.000.100 – 5.000.000	76	43.2	43.2	95.5
	> Rp. 5.000.000	8	4.5	4.5	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

**Jenis Pembiayaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	6	3.4	3.4	3.4
	BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran)	72	40.9	40.9	44.3
	BPJS Non PBI	98	55.7	55.7	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

**Kelas Perawatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VIP/Utama	16	9.1	9.1	9.1
	Kelas 1	58	33.0	33.0	42.0
	Kelas 2	28	15.9	15.9	58.0
	Kelas 3	74	42.0	42.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

**Frequency Table****Functional Clues**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	83	47.2	47.2	47.2
	Kurang Baik	93	52.8	52.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

**Mechanic Clues**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	81	46.0	46.0	46.0
	Kurang Baik	95	54.0	54.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

**Humanic Clues**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	86	48.9	48.9	48.9
	Kurang Baik	90	51.1	51.1	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

**Hedonic**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	87	49.4	49.4	49.4
	Kurang Baik	89	50.6	50.6	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

**Product Experience**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	94	53.4	53.4	53.4
	Kurang Baik	82	46.6	46.6	100.0

Total	176	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

### Kepuasan Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	81	46.0	46.0	46.0
	Kurang Baik	95	54.0	54.0	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

### Service Experience

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	100	56.8	56.8	56.8
	Kurang Baik	76	43.2	43.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

## Crosstabs

### Functional Clues \* Kepuasan Pasien Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Functional Clues	Baik	Count	70	13	83
		% within Functional Clues	84.3%	15.7%	100.0%
	Kurang Baik	Count	11	82	93
		% within Functional Clues	11.8%	88.2%	100.0%
Total	Count	81	95	176	
	% within Functional Clues	46.0%	54.0%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	92.823 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	89.927	1	.000		
Likelihood Ratio	103.216	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	92.295	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 38.20.

b. Computed only for a 2x2 table

### Mechanic Clues \* Kepuasan Pasien Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Mechanic	Baik	Count	66	15	81



Clues	% within Mechanic Clues	81.5%	18.5%	100.0%
	Kurang Baik	Count	15	80
	% within Mechanic Clues	15.8%	84.2%	100.0%
Total	Count	81	95	176
	% within Mechanic Clues	46.0%	54.0%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	75.952 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	73.330	1	.000		
Likelihood Ratio	82.377	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	75.520	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 37.28.

b. Computed only for a 2x2 table

## Humanic Clues \* Kepuasan Pasien

### Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Humanic Clues	Baik	Count	73	13	86
		% within Humanic Clues	84.9%	15.1%	100.0%
	Kurang Baik	Count	8	82	90
		% within Humanic Clues	8.9%	91.1%	100.0%
Total	Count	81	95	176	
	% within Humanic Clues	46.0%	54.0%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	102.238 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	99.202	1	.000		
Likelihood Ratio	115.828	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	101.657	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 39.58.

b. Computed only for a 2x2 table

## Hedonic \* Kepuasan Pasien

### Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Hedonic	Baik	Count	32	55	87
		% within Hedonic	36.8%	63.2%	100.0%
	Kurang Baik	Count	49	40	89
		% within Hedonic	55.1%	44.9%	100.0%
Total		Count	81	95	176
		% within Hedonic	46.0%	54.0%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	5.914 <sup>a</sup>	1	.015		
Continuity Correction <sup>b</sup>	5.202	1	.023		
Likelihood Ratio	5.950	1	.015		
Fisher's Exact Test				.016	.011
Linear-by-Linear Association	5.881	1	.015		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 40.04.

b. Computed only for a 2x2 table

## Product Experience \* Kepuasan Pasien

### Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Product Experience	Baik	Count	72	22	94
		% within Product Experience	76.6%	23.4%	100.0%
	Kurang Baik	Count	9	73	82
		% within Product Experience	11.0%	89.0%	100.0%
Total		Count	81	95	176
		% within Product Experience	46.0%	54.0%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	75.914 <sup>a</sup>	1	.000		

Continuity Correction <sup>b</sup>	73.295	1	.000		
Likelihood Ratio	83.835	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	75.482	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 37.74.

b. Computed only for a 2x2 table

## Service Experience \* Kepuasan Pasien

### Crosstab

		Kepuasan Pasien		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Service Experience	Baik	Count	75	25	100
		% within Service Experience	75.0%	25.0%	100.0%
	Kurang Baik	Count	6	70	76
		% within Service Experience	7.9%	92.1%	100.0%
Total		Count	81	95	176
		% within Service Experience	46.0%	54.0%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	78.276 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	75.598	1	.000		
Likelihood Ratio	88.425	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	77.832	1	.000		
N of Valid Cases	176				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 34.98.

b. Computed only for a 2x2 table

## Logistic Regression

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	176	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	176	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		176	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
Baik	0
Kurang Baik	1

### Categorical Variables Codings

		Frequency	Parameter coding (1)
Product Experience	Baik	94	1.000
	Kurang Baik	82	.000
Functional Clues	Baik	83	1.000
	Kurang Baik	93	.000
Mechanic Clues	Baik	81	1.000
	Kurang Baik	95	.000
Humanic Clues	Baik	86	1.000
	Kurang Baik	90	.000
Hedonic	Baik	87	1.000
	Kurang Baik	89	.000
Service Experience	Baik	100	1.000
	Kurang Baik	76	.000

## Block 0: Beginning Block

### Classification Table<sup>a,b</sup>

	Observed	Predicted		Percentage Correct	
		Kepuasan Pasien Baik	Kurang Baik		
Step 0	Kepuasan Pasien	Baik	0	81	.0
		Kurang Baik	0	95	100.0
Overall Percentage				54.0	

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500

### Variables in the Equation

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	
Step 0	Constant	.159	.151	1.111	1	.292	1.173

### Variables not in the Equation

	Score	df	Sig.		
Step 0	Variables	Service Experience(1)	78.276	1	.000
		Functional Clues(1)	92.823	1	.000
		Mechanic Clues(1)	75.952	1	.000

	Humanic Clues(1)	102.238	1	.000
	Hedonic(1)	5.914	1	.015
	Product Experience(1)	75.914	1	.000
	Overall Statistics	125.435	6	.000

## Block 1: Method = Enter

### Omnibus Tests of Model Coefficients

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	159.113	6	.000
	Block	159.113	6	.000
	Model	159.113	6	.000

### Model Summary

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	83.760 <sup>a</sup>	.595	.795

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

### Classification Table<sup>a</sup>

		Predicted		Percentage Correct	
		Kepuasan Pasien			
Observed		Baik	Kurang Baik		
Step 1	Kepuasan Pasien	Baik	69	12	85.2
		Kurang Baik	10	85	89.5
Overall Percentage					87.5

a. The cut value is .500

### Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	Service Experience(1)	2.274	1.091	4.342	1	.037	9.718
	Functional Clues(1)	-2.719	.668	16.556	1	.000	.066
	Mechanic Clues(1)	-1.292	.642	4.050	1	.044	.275
	Humanic Clues(1)	-3.473	.748	21.568	1	.000	.031
	Hedonic(1)	1.066	.636	2.813	1	.093	2.905
	Product Experience(1)	-1.864	.795	5.498	1	.019	.155
	Constant	3.015	.592	25.969	1	.000	20.394

a. Variable(s) entered on step 1: Service Experience, Functional Clues, Mechanic Clues, Humanic Clues, Hedonic, Product Experience.

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Jenis Kelamin * Kepuasan Pasien	176	100.0%	0	0.0%	176	100.0%
Usia Responden * Kepuasan Pasien	176	100.0%	0	0.0%	176	100.0%
Pendidikan * Kepuasan Pasien	176	100.0%	0	0.0%	176	100.0%
Pekerjaan * Kepuasan Pasien	176	100.0%	0	0.0%	176	100.0%
Penghasilan * Kepuasan Pasien	176	100.0%	0	0.0%	176	100.0%
Jenis Pembiayaan * Kepuasan Pasien	176	100.0%	0	0.0%	176	100.0%

### Jenis Kelamin \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Jenis Kelamin	Laki-laki	Count	42	58	100
		% within Jenis Kelamin	42.0%	58.0%	100.0%
	Perempuan	Count	39	37	76
		% within Jenis Kelamin	51.3%	48.7%	100.0%
Total		Count	81	95	176
		% within Jenis Kelamin	46.0%	54.0%	100.0%

### Usia Responden \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total	
		Baik	Kurang Baik		
Usia Responden	15-24 tahun	Count	28	30	58
		% within Usia Responden	48.3%	51.7%	100.0%
	25-34 tahun	Count	12	19	31
		% within Usia Responden	38.7%	61.3%	100.0%
	35-44 tahun	Count	12	15	27
		% within Usia Responden	44.4%	55.6%	100.0%
	45-54 tahun	Count	18	11	29
		% within Usia Responden	62.1%	37.9%	100.0%
	55+ tahun	Count	11	20	31
		% within Usia Responden	35.5%	64.5%	100.0%
Total		Count	81	95	176
		% within Usia Responden	46.0%	54.0%	100.0%

### Pendidikan \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total
		Baik	Kurang Baik	
Pendidikan Tidak Sekolah	Count	2	5	7
	% within Pendidikan	28.6%	71.4%	100.0%
SD/Sederajat	Count	3	4	7
	% within Pendidikan	42.9%	57.1%	100.0%
SMP/SLTA	Count	13	13	26
	% within Pendidikan	50.0%	50.0%	100.0%
SMA/SMK/SLTA	Count	44	51	95
	% within Pendidikan	46.3%	53.7%	100.0%
Akademi/Perguruan Tinggi	Count	19	22	41
	% within Pendidikan	46.3%	53.7%	100.0%
Total	Count	81	95	176
	% within Pendidikan	46.0%	54.0%	100.0%

### Pekerjaan \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total
		Baik	Kurang Baik	
Pekerjaan PNS/TNI/Polri/Pensiunan	Count	8	15	23
	% within Pekerjaan	34.8%	65.2%	100.0%
Karyawan Swasta	Count	16	15	31
	% within Pekerjaan	51.6%	48.4%	100.0%
Wiraswasta/Pedagang/Pengusaha	Count	15	26	41
	% within Pekerjaan	36.6%	63.4%	100.0%
Petani/Buruh	Count	12	15	27
	% within Pekerjaan	44.4%	55.6%	100.0%
Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga	Count	26	22	48
	% within Pekerjaan	54.2%	45.8%	100.0%
Lainnya	Count	4	2	6
	% within Pekerjaan	66.7%	33.3%	100.0%
Total	Count	81	95	176
	% within Pekerjaan	46.0%	54.0%	100.0%

### Penghasilan \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

		Kepuasan Pasien		Total
		Baik	Kurang Baik	
Penghasilan < Rp. 2.000.000	Count	45	47	92

	% within Penghasilan	48.9%	51.1%	100.0%
Rp. 2.000.100 – 5.000.000	Count	33	43	76
	% within Penghasilan	43.4%	56.6%	100.0%
> Rp. 5.000.000	Count	3	5	8
	% within Penghasilan	37.5%	62.5%	100.0%
Total	Count	81	95	176
	% within Penghasilan	46.0%	54.0%	100.0%

### Jenis Pembiayaan \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

Jenis Pembiayaan	Umum	Count	Kepuasan Pasien		Total
			Baik	Kurang Baik	
		Count	3	3	6
		% within Jenis Pembiayaan	50.0%	50.0%	100.0%
BPJS PBI (Penerima Bantuan Iuran)		Count	30	42	72
		% within Jenis Pembiayaan	41.7%	58.3%	100.0%
BPJS Non PBI		Count	48	50	98
		% within Jenis Pembiayaan	49.0%	51.0%	100.0%
Total		Count	81	95	176
		% within Jenis Pembiayaan	46.0%	54.0%	100.0%

### Kelas Perawatan \* Kepuasan Pasien Crosstabulation

Kelas Perawatan	VIP/Utama	Count	Kepuasan Pasien		Total
			Baik	Kurang Baik	
		Count	8	8	16
		% within Kelas Perawatan	50.0%	50.0%	100.0%
Kelas 1		Count	24	34	58
		% within Kelas Perawatan	41.4%	58.6%	100.0%
Kelas 2		Count	16	12	28
		% within Kelas Perawatan	57.1%	42.9%	100.0%
Kelas 3		Count	33	41	74
		% within Kelas Perawatan	44.6%	55.4%	100.0%
Total		Count	81	95	176
		% within Kelas Perawatan	46.0%	54.0%	100.0%



## Lampiran 3 Surat Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, Fax (0411) 586013  
E-mail : [dekanfkmuh@gmail.com](mailto:dekanfkmuh@gmail.com), website : [www.fkm.unhas.ac.id](http://www.fkm.unhas.ac.id)

No : 4436/UN4.14/PT.01.04/2020 29 Juni 2020  
Lamp : Proposal  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

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

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

Nama : **Faradillah Farid Husain**  
Nomor Pokok : **P1806216027**  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Konsentrasi : Administrasi Rumah Sakit

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul "Analisis Pengaruh Service Experience Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSI Faisal Makassar".

Pembimbing : 1. Dr. Fridawaty Rivai, SKM.,M.Kes (Ketua)  
2. Prof. Dr. drg. Andi Zulkifli, M.Kes. (Anggota)

Waktu Penelitian : Juli – Agustus 2020

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

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



**Dr. Aminuddin Syam, SKM.,M.Kes.,M.Med.Ed**  
NIP. 19670617 199903 1 001

Tembusan :  
1. Para Wakil Dekan FKM Unhas  
2. Peringgal

### Lampiran 4 Curriculum Vitae



- I. Data Pribadi
- Nama : Faradillah Farid Husain  
 Tempat, Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 26 Juni 1988  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Agama : Islam  
 Alamat : Jln. Faisal Komp. Phinisi Nusantara Blok A No.9  
 No. HP : 0811461446  
 Alamat email : faradillahfaridhusain26@gmail.com  
 Nama Orang Tua  
     Ayah : dr. Farid W. Husain, Sp. B(K)  
     Ibu : Ratna Soedarman  
 Status dalam Keluarga : Anak Keempat dari empat bersaudara

II. Pendidikan

Periode (Tahun)	Jenjang Pendidikan	Sekolah/Instansi/Universitas	Jurusan
1992 – 1994	TK	TK Nurul Falah Makassar	-
1994 – 2000	SD	SD Islam Athirah Makassar	-
2000 – 2003	SMP	SMP Negeri 75 Jakarta Barat	-
2003 – 2006	SMA	SMA Negeri 65 Jakarta Barat	-
2006 - 2010	S1	Universitas Hasanuddin	Pendidikan Dokter Umum
2016 - 2020	S2	Universitas Hasanuddin	Magister Administrasi Rumah Sakit