

DAFTAR PUSTAKA

1. Putri RN. Perbandingan sistem kesehatan di negara berkembang dan negara maju. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. 2019;19(1):139-40. DOI: <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v19i1.572>
2. Muninjaya, AAG. *Managemen kesehatan*. Jakarta: ECG; 2004. Hal. 12-6, 63-5
3. Sindiawani G, Samsualam, Alwi MK. Faktor Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan mulut di puskesmas karanganyar purbalingga jawa tengah: studi tentang faktor pengetahuan, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan aksesibilitas. *J e-Gigi*. 2021;9(2):167. DOI: [10.35790/eg.v9i2.34535](https://doi.org/10.35790/eg.v9i2.34535)
4. Misnaniarti. Ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan dalam mendukung cakupan semesta jaminan kesehatan nasional. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*. 2017;1(1):15. DOI: <https://doi.org/10.22435/jpppk.v1i1.425>
5. Akbar FH. *Manajemen kualitas pelayanan kesehatan gigi*. Makassar : UH Pres; 2017. Hal. 85-90.
6. Rukin R. Pembangunan perekonomian masyarakat desa pesisir sebagai upaya peningkatan kesejahteraan. *Jurnal Sosial Humaniora*. 2020;11(1):1. DOI : [10.30997/jsh.v11i1.1998](https://doi.org/10.30997/jsh.v11i1.1998)
7. Menkes RI. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 31 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Puskesmas.
8. Qaudri FA, Jafari FA, Albeshri AT, Zailai AM. Factors influencing patients' utilization of dental health services in jazan, kingdom of saudi arabia. *J Clin Pediatr Dent*. 2018;11(1): 30. DOI: [10.5005/jp-journals-10005-1479](https://doi.org/10.5005/jp-journals-10005-1479)
9. Amorin RC, Bal-Iyang SJP, Collo BD, Gacusan JG, Jallorina SG. Quality of and patients' satisfaction on dental services in candon city. *J DepED*; 2017;2(2):8,41-3. DOI : [10.13140/RG.2.2.36117.22248](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.36117.22248)
10. Lupiyoadi H. *Manajemen pemasaran jasa*. Ed ke 2. Jakarta : Penerbit Salemba Empat; 2006. Hal. 182
11. Buchbinder SB, Shanks NH. *Buku ajar manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC; 2011. Hal.64-5,89,101

12. Laksono AD, Mubasyiroh R, Laksimiarti T, Nurchotimah E. Aksesibilitas pelayanan kesehatan. Yogyakarta : PT. Kanisius; 2016. Hal. 7-8
13. Alma B. Manajemen pemasaran, Ed ke 6. Bandung : Alfabeta; 2004. Hal. 47
14. Assauri, Sofjan. Customer service yang baik landasan pencapaian customer satisfaction dalam usahawan. Jakarta : UI Publishing; 2012. Hal. 120
15. Hurriyati, Ratih. Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen. Bandung : CV. Alfabeta; 2010. Hal. 77
16. Basu SD, Irawan. Manajemen pemasaran modern, Ed ke 4. Yogyakarta : Liberty; 2004. Hal. 47
17. Grembowski D, Conrad D, Milgrom P. Utilization of dental service in the united states and an insured population. American Journal of Public Health 1985;75(1):87. DOI : [10.2105/ajph.75.1.87](https://doi.org/10.2105/ajph.75.1.87)
18. Griffin, Jill. Customer loyalty menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Jakarta : Erlangga; 2005. Hal. 49
19. Kotler P, Keller KL. Manajemen pemasaran. Ed ke 2. Jakarta : Penerbit Indeks; 2009.
20. Tjiptono F. Pemasaran strategik. Yogyakarta : Penerbit Andi; 2008. Hal. 37
21. Basu SD, Irawan. Manajemen pemasaran modern. Ed ke 4. Yogyakarta : Liberty; 2005. Hal. 53
22. Anindita Y, Kiswaluyo K, Handayani ATW. Hubungan tingkat kebersihan gigi dan mulut dengan karies pada nelayan di pesisir pantai watu ulu kabupaten jember. Pustaka Kesehatan. 2018;6(2) :345,349. DOI : [10.19184/pk.v6i2.8654](https://doi.org/10.19184/pk.v6i2.8654)
23. Sukmana BI. Gambaran karies dengan menggunakan dmft-t pada masyarakat pesisir pantai kelurahan takisung kecamatan takisung kabupaten tanah laut. Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi. 2016;1(2):183,185. DOI : [10.20527/dentino.v1i2.570](https://doi.org/10.20527/dentino.v1i2.570)

24. Nayoan GS, Pangemanan DH, Mintjelungan, CN. Status kebersihan gigi dan mulut pada nelayan di kelurahan bahu kecamatan malalayang kota manado sulawesi utara. *Journal E--GiGi*. 2015;3(2):500.
DOI : <https://doi.org/10.35790/eg.3.2.2015.10014>
25. Irawan MN. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien di puskesmas tiumang kecamatan tiumang kabupaten dharmasraya. *Prosiding Simposium Nasional Magister (SINMAG)*. 2019;3(1): 13-4.
DOI: <https://doi.org/10.35790/eg.3.2.2015.1012>
26. Amir MF. Strategy of survive the fishermen laborers in barombong tamalate sub-district, makassar city. *Jurnal Program Studi Pendidikan Geografi*. 2018;16(2): 87-93
DOI: <https://doi.org/10.35580/lga.v16i2.9586>
27. Tangdilambi N, Badwi A, Alim A. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rsud makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 2019;5(2): 165-181.
DOI:[10.29241/jmk.v5i2.164](https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164)
28. Napirah MR, Rahman A, Tony A. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*. 2016;4(1): 29-39. DOI: [10.14710/jpk.4.1.29-39](https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39)
29. Hidana R, Shaputra R, Maryati H. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien luar wilayah di puskesmas tanah sareal kota bogor tahun 2018. *Promotor*. 2018;1(2): 105-15.
DOI: <https://doi.org/10.35580/lga.v16i2.989>
30. Lubis RM, Susilawati S. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan masyarakat pesisir di indonesia. *Co-Value: Jurnal Ekonomi Koperasi*. 2022;13(2): 57-69.
DOI: <https://doi.org/10.36418/covalue.v13i2.2002>
31. Kardina M, Putera RE, Kusdarini K. Kualitas pelayanan bpjs kesehatan di rsud m. zein painan kabupaten pesisir selatan. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*.2022;2(2): 9-16. DOI: <https://doi.org/10.31933/jiee.v2i2.739>
32. Handoyo A. Faktor-faktor penyebab pendidikan tidak merata di indonesia. *Menjadi Mahasiswa Yang Unggul Di Era Industri*. 2019;4(1):20
DOI: <https://doi.org/10.388349NiL/Kj>

33. Tanudjaya PK. Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *Jurnal Manajemen dan pemasaran jasa*. 2014;7(1) :45
DOI: <https://doi.org/10.36418/JerT4iL>
34. Kosasih K, Paramarta V. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*. 2020;3(1): 70. DOI: <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
35. Purba E, Putriana A, Pasaribu A. Faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsud dr. rm djoelham binjai tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*. 2023;8(1): 84. DOI: <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1137>
36. Maulany RF, Dianingati RS. Faktor-faktor yang mempengaruhi akses kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*. 2021;4(2): 5
DOI: <https://doi.org/10.35473/ijpnp.v4i2.1161>
37. Sari S, Suhita BM. Analisis mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas. *Journal of Health Science Community*. 2022;3(2): 85
DOI: <https://doi.org/10.30994/jhsc.v3i2.153>
38. Khesia K, Dwimawanti IH. Analisis kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas rowosari kecamatan tembalang kota semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. 2018;7(3):291
DOI: <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
39. Sutanto H, Suddin A, Sriwidodo U. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di poliklinik rawat jalan rsui banyu bening boyolali. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2019;13(2): 406
DOI: <https://doi.org/10.mNNOp1.11n>
40. Sriaatmi A, Pramana LDY. Faktor lingkungan fisik dan dimensi tangibles pelayanan terhadap niat kunjungan ulang ke puskesmas di kabupaten demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*. 2022;21(2): 235
DOI: <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>
41. Ridwan I, Saftarina F. Pelayanan fasilitas kesehatan: faktor kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Majority*. 2015;4(9): 20-1.
DOI: <https://doi.org/10.nYY3121.091284>

42. Jayadipraja ESN, Nurzalmariah WOS. Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap umum di rumah sakit umum daerah kota kendari tahun 2019. Indonesian Journal of Health and Medical. 2021;1(2): 311
DOI: <https://doi.org/10.30/Jim.Be31SeLJ4k>
43. Fitri A, Najmah N, Ainy A. Hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit khusus mata provinsi sumatera selatan. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. 2016;7(1): 27
DOI: <https://doi.org/10.33860/H11erTJl697n>
44. Rahma DA, Prayoga D. Faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit: scoping review. Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan. 2022;16(3): 387-9. DOI: <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>

LAMPIRAN

Lampiran I

KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Masyarakat Pesisir di Kelurahan Barombong Kota Makassar

No. Responden	:	
Tanggal wawancara	:	
Desa/Lurah	:	
Nama	:	
Alamat	:	

Variabel demografis

- | | | | |
|------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| 1. Umur : | (____) tahun | 5. Agama : | |
| 2. Jenis kelamin : | <input type="checkbox"/> | 1. Islam | <input type="checkbox"/> |
| 1. Laki-laki | | 2. Kristen Protestan | |
| 2. Perempuan | | 3. Katolik | |
| 3. Pendidikan | <input type="checkbox"/> | 4. Hindu | |
| 1. Tidak tamat SD | | 5. Buddha | |
| 2. Tamat SD | | 6. Konghucu | |
| 3. Tamat SLTP/SMP | | 7. Lainnya (_____) | |
| 4. Tamat SLTA/SMA | | 6. Pekerjaan | <input type="checkbox"/> |
| 5. Akademik/Diploma | | 1. Tidak bekerja | |
| 6. Perguruan Tinggi (S1-S3) | | 2. Ibu rumah tangga | |
| 4. Suku | <input type="checkbox"/> | 3. Nelayan | |
| 1. Makassar | | 4. Tani/Dagang/Buruh | |
| 2. Bugis | | 5. Wiraswasta | |
| 3. Mandar | | 6. Pegawai swasta | |
| 4. Toraja | | 7. PNS/ABRI/Polisi | |
| 5. Lainnya (_____) | | 8. Pensiunan (_____) | |

-
7. **Kapan terakhir kali ke dokter gigi?**
1. Kurang satu bulan yang lalu
 2. Sekitar 2 – 6 bulan yang lalu
 3. Sekitar 7 – 12 bulan yang lalu
 4. Lebih dari 12 bulan yang lalu

8. **Ke unit layanan menggunakan**
- askes?**
1. Ya
 2. Tidak
9. **Berapa kali datang ke dokter**
- Gigi?**

Petunjuk : Jawablah pertanyaan ini dengan memberikan tanda *chek-list*(√) pada jawaban.

Keterangan:

- **1 : Tidak Baik**
- **2 : Cukup Baik**
- **3 : Netral**
- **4 : Baik**
- **5 : Sangat Baik**

Pertanyaan		Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan						
<i>Pengalaman dan Hasil</i>						
1.	Pengalaman terakhir kali ke dokter gigi.					
2.	Pengalaman-pengalaman saat ke dokter gigi.					
3.	Keadaan gigi yang sudah di lakukan perawatan.					
4.	Keadaan fisik dan mental setelah dilakukan perawatan gigi.					
5.	Hasil perawatan dokter gigi secara keseluruhan hingga keadaan saat ini.					
<i>Proses dan Interaksi</i>						
6.	Keterampilan dokter gigi dan perawat saat melakukan perawatan.					
7.	Kejelasan informasi mengenai penyebab gigi bermasalah.					
8.	Keramahan dan kesopanan petugas kesehatan terhadap masyarakat.					
9.	Kesediaan petugas kesehatan bersedia melayani masyarakat.					
10.	Keterbukaan petugas dan dokter gigi untuk membantu masyarakat					
<i>Lingkungan dan Administrasi</i>						
11.	Lingkungan puskesmas/klinik dokter gigi nyaman.					
12.	Kebersihan atau kerapihan puskesmas/klinik dokter gigi.					
13.	Pelayanan administrasi menggunakan Asuransi Kesehatan					
14.	Waktu tunggu saat pendaftaran administrasi, di ruang tunggu					
15.	Kejelasan informasi mengenai biaya/ <i>cost</i> perawatan gigi.					
<i>Aksesibilitas</i>						
16.	Ketersediaan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di daerah sekitar seperti puskesmas/rumah sakit					
17.	Ketersediaan tenaga kesehatan yang cukup.					
18.	Ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis yang cukup.					
19.	Kemudahan aksesibilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut daerah setempat.					
20.	Ketersediaan layanan kesehatan gigi dan mulut sepanjang waktu.					

Petunjuk : Jawablah pertanyaan ini dengan memberikan tanda *chek-list*(√) pada jawaban.

Keterangan:

- 1 : Tidak Puas
- 2 : Cukup Puas
- 3 : Netral
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

Pertanyaan		Jawaban				
		1	2	3	4	5
Kepuasan Masyarakat						
1.	Kepuasan secara keseluruhan untuk perawatan di unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut seperti puskesmas/klinik.					
2.	Kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan.					
3.	Hasil perawatan gigi dari unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut.					

Petunjuk : Jawablah pertanyaan ini dengan memberikan tanda *chek-list*(√) pada jawaban.

Keterangan:

- 1 : Tidak Setuju
- 2 : Cukup Setuju
- 3 : Netral
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

Pertanyaan		Jawaban				
		1	2	3	4	5
Loyalitas Masyarakat						
Perilaku Publisitas (<i>Word-of-mouth</i>)						
1	Merekomendasikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat lain.					
2.	Menginformasikan pengalaman-pengalaman pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat lain.					
3.	Memberikan tanggapan yang positif kepada masyarakat tentang kinerja pelayanan kesehatan gigi dan mulut.					
Kepercayaan (<i>Trust</i>)						
4.	Jika sakit gigi lagi, akan berobat kembali ke unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut seperti puskesmas/klinik dokter gigi.					
5.	Mempercayakan hasil perawatan kesehatan gigi dan mulut yang diterima.					
6.	Mempercayakan semua pertanyaan masyarakat akan dijawab tenaga medis secara sungguh-sungguh.					

Lampiran II



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
 UNIVERSITAS HASANUDDIN
 FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
 BAGIAN ILMU KESEHATAN GIGI MASYARAKAT
 Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar 90245
 Telepon (0411)-586200, Fax (0411)-584641
 Webstite: dent.unhas.ac.id, Email: fdhu@unhas.ac.id

KARTU KONTROL SKRIPSI

Nama : Syntia Maharani S. Hairun
 NIM : J011201060
 Dosen Pembimbing : drg. Fuad Husain Akbar, MARS., Ph.D
 Judul : Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dan Tingkat Kepuasan serta Loyalitas pada Pelayanan Promer (Survey Masyarakat Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar)

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
			Pembimbing	Mahasiswa
1.	14/09/2022	Diskus		
2.	16/09/2022	Acc Judul Skripsi		
3.	7/10/2022	Diskusi Bab I		
4.	20/10/2022	Revisi Bab II		
5.	17/11/2022	Diskusi Bab IV dan II		
6.	23/11/2022	Diskusi Bab III		
7.	24/11/2022	Diskusi Bab IV		
8.	28/11/2022	Revisi Bab II, III, IV		
9.	2/12/2022	Diskusi PPT		
10.	7/12/2022	Revisi PPT		
11.	14/12/2022	Seminar Proposal		
12.	24/2/2023	Diskusi Revisi Hasil Seminar Proposal		
13.	17/3/2023	Diskusi Hasil Penelitian		
14.	10/4/2023	Seminar Proposal		
15.	4/9/2023	Revisi Skripsi		

Makassar,
 Pembimbing

drg. Fuad Husain Akbar, MARS., Ph.D

Lampiran III

Analisis Distribusi Frekuensi (Univariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar

pengalaman dan hasil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang	11	8.5	8.5	8.5
	cukup	51	39.2	39.2	47.7
	baik	68	52.3	52.3	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

proses dan interaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang	9	6.9	6.9	6.9
	cukup	55	42.3	42.3	49.2
	baik	66	50.8	50.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

lingkungan dan administrasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang	6	4.6	4.6	4.6
	cukup	60	46.2	46.2	50.8
	baik	64	49.2	49.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

aksesibilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang	12	9.2	9.2	9.2
	cukup	47	36.2	36.2	45.4
	baik	71	54.6	54.6	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Lampiran IV

Analisis Distribusi Frekuensi (Univariat) – Kepuasan Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

kepuasan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kurang	7	5.4	5.4	5.4
	cukup	38	29.2	29.2	34.6
	puas	85	65.4	65.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Lampiran V

Analisis Distribusi Frekuensi (Univariat) – Loyalitas Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

perilaku publisitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	1.5	1.5	1.5
	2.00	33	25.4	25.4	26.9
	3.00	95	73.1	73.1	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

kepercayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.8	.8	.8
	2.00	18	13.8	13.8	14.6
	3.00	111	85.4	85.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Lampiran VI

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Pengalaman dan Hasil dengan Kepuasan Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

pengalaman dan hasil * kepuasan masyarakat Crosstabulation

			kepuasan masyarakat			Total
			kurang	cukup	puas	
pengalaman dan hasil	baik	Count	3	7	58	68
		% of Total	2.3%	5.4%	44.6%	52.3%
	cukup	Count	4	24	23	51
		% of Total	3.1%	18.5%	17.7%	39.2%
	kurang	Count	0	7	4	11
		% of Total	0.0%	5.4%	3.1%	8.5%
Total		Count	7	38	85	130
		% of Total	5.4%	29.2%	65.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.376 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	30.005	4	.000
Linear-by-Linear Association	14.915	1	.000
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .59.

Lampiran VII

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Pengalaman dan Hasil dengan Loyalitas Dimensi Perilaku Publisitas pada Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

pengalaman dan hasil * perilaku publisitas Crosstabulation

			perilaku publisitas			Total
			1.00	2.00	3.00	
pengalaman dan hasil	baik	Count	0	6	62	68
		% of Total	0.0%	4.6%	47.7%	52.3%
	cukup	Count	2	23	26	51
		% of Total	1.5%	17.7%	20.0%	39.2%
	kurang	Count	0	4	7	11
		% of Total	0.0%	3.1%	5.4%	8.5%
Total	Count	2	33	95	130	
	% of Total	1.5%	25.4%	73.1%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	25.365 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	27.153	4	.000
Linear-by-Linear Association	15.858	1	.000
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .17.

Lampiran VIII

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Pengalaman dan Hasil dengan Loyalitas Dimensi Kepercayaan pada Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

pengalaman dan hasil * kepercayaan Crosstabulation

			kepercayaan			Total
			1.00	2.00	3.00	
pengalaman dan hasil	baik	Count	0	6	62	68
		% of Total	0.0%	4.6%	47.7%	52.3%
	cukup	Count	0	12	39	51
		% of Total	0.0%	9.2%	30.0%	39.2%
	kurang	Count	1	0	10	11
		% of Total	0.8%	0.0%	7.7%	8.5%
Total		Count	1	18	111	130
		% of Total	0.8%	13.8%	85.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.815 ^a	4	.001
Likelihood Ratio	13.050	4	.011
Linear-by-Linear Association	2.871	1	.090
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .08.

Lampiran IX

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Proses dan Interaksi dengan Kepuasan Masyarakat pada Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

proses dan interaksi * kepuasan masyarakat Crosstabulation

			kepuasan masyarakat			Total
			kurang	cukup	puas	
proses dan interaksi	baik	Count	2	5	59	66
		% of Total	1.5%	3.8%	45.4%	50.8%
	cukup	Count	5	24	26	55
		% of Total	3.8%	18.5%	20.0%	42.3%
	kurang	Count	0	9	0	9
		% of Total	0.0%	6.9%	0.0%	6.9%
Total	Count	7	38	85	130	
	% of Total	5.4%	29.2%	65.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	46.943 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	50.846	4	.000
Linear-by-Linear Association	29.668	1	.000
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .48.

Lampiran X

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Proses dan Interaksi dengan Loyalitas Dimensi Perilaku Publisitas pada Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

proses dan interaksi * perilaku publisitas Crosstabulation

			perilaku publisitas			Total
			1.00	2.00	3.00	
proses dan interaksi	baik	Count	0	6	60	66
		% of Total	0.0%	4.6%	46.2%	50.8%
	cukup	Count	2	24	29	55
		% of Total	1.5%	18.5%	22.3%	42.3%
	kurang	Count	0	3	6	9
		% of Total	0.0%	2.3%	4.6%	6.9%
Total		Count	2	33	95	130
		% of Total	1.5%	25.4%	73.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.111 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	24.927	4	.000
Linear-by-Linear Association	14.803	1	.000
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .14.

Lampiran XI

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Proses dan Interaksi dengan Loyalitas Dimensi Kepercayaan pada Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

proses dan interaksi * kepercayaan Crosstabulation

			kepercayaan			Total
			1.00	2.00	3.00	
proses dan interaksi	baik	Count	0	6	60	66
		% of Total	0.0%	4.6%	46.2%	50.8%
	cukup	Count	0	10	45	55
		% of Total	0.0%	7.7%	34.6%	42.3%
	kurang	Count	1	2	6	9
		% of Total	0.8%	1.5%	4.6%	6.9%
Total	Count	1	18	111	130	
	% of Total	0.8%	13.8%	85.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.412 ^a	4	.003
Likelihood Ratio	8.346	4	.080
Linear-by-Linear Association	6.247	1	.012
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

Lampiran XII

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Lingkungan dan Administrasi dengan Kepuasan Masyarakat pada Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

lingkungan dan administrasi * kepuasan masyarakat Crosstabulation

			kepuasan masyarakat			Total
			kurang	cukup	puas	
lingkungan dan administrasi	baik	Count	0	5	59	64
		% of Total	0.0%	3.8%	45.4%	49.2%
	cukup	Count	7	27	26	60
		% of Total	5.4%	20.8%	20.0%	46.2%
	kurang	Count	0	6	0	6
		% of Total	0.0%	4.6%	0.0%	4.6%
Total		Count	7	38	85	130
		% of Total	5.4%	29.2%	65.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	49.012 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	54.833	4	.000
Linear-by-Linear Association	37.881	1	.000
N of Valid Cases	130		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .32.

Lampiran XIII

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Lingkungan dan Administrasi dengan Loyalitas Dimensi Perilaku Publisitas pada Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

lingkungan dan administrasi * perilaku publisitas Crosstabulation

			perilaku publisitas			Total
			1.00	2.00	3.00	
lingkungan dan administrasi	baik	Count	0	5	59	64
		% of Total	0.0%	3.8%	45.4%	49.2%
	cukup	Count	2	26	32	60
		% of Total	1.5%	20.0%	24.6%	46.2%
	kurang	Count	0	2	4	6
		% of Total	0.0%	1.5%	3.1%	4.6%
Total		Count	2	33	95	130
		% of Total	1.5%	25.4%	73.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.315 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	26.728	4	.000
Linear-by-Linear Association	17.508	1	.000
N of Valid Cases	130		

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

Lampiran XIV

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Lingkungan dan Administrasi dengan Loyalitas Dimensi Kepercayaan pada Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

lingkungan dan administrasi * kepercayaan Crosstabulation

			kepercayaan			Total
			1.00	2.00	3.00	
lingkungan dan administrasi	baik	Count	0	9	55	64
		% of Total	0.0%	6.9%	42.3%	49.2%
	cukup	Count	1	7	52	60
		% of Total	0.8%	5.4%	40.0%	46.2%
	kurang	Count	0	2	4	6
		% of Total	0.0%	1.5%	3.1%	4.6%
Total		Count	1	18	111	130
		% of Total	0.8%	13.8%	85.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.280 ^a	4	.512
Likelihood Ratio	3.222	4	.521
Linear-by-Linear Association	.571	1	.450
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .05.

Lampiran XV

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Aksesibilitas dengan Kepuasan Masyarakat pada Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

aksesibilitas * kepuasan masyarakat Crosstabulation

			kepuasan masyarakat			Total
			kurang	cukup	puas	
aksesibilitas	baik	Count	2	8	61	71
		% of Total	1.5%	6.2%	46.9%	54.6%
	cukup	Count	1	22	24	47
		% of Total	0.8%	16.9%	18.5%	36.2%
	kurang	Count	4	8	0	12
		% of Total	3.1%	6.2%	0.0%	9.2%
Total	Count	7	38	85	130	
	% of Total	5.4%	29.2%	65.4%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	51.660 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	50.241	4	.000
Linear-by-Linear Association	38.668	1	.000
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .65.

Lampiran XVI

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Aksesibilitas dengan Loyalitas Dimensi Perilaku Publisitas pada Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

aksesibilitas * perilaku publisitas Crosstabulation

			perilaku publisitas			Total
			1.00	2.00	3.00	
aksesibilitas	baik	Count	0	9	62	71
		% of Total	0.0%	6.9%	47.7%	54.6%
	cukup	Count	1	21	25	47
		% of Total	0.8%	16.2%	19.2%	36.2%
	kurang	Count	1	3	8	12
		% of Total	0.8%	2.3%	6.2%	9.2%
Total		Count	2	33	95	130
		% of Total	1.5%	25.4%	73.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.794 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	19.919	4	.001
Linear-by-Linear Association	12.323	1	.000
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

Lampiran XVII

Crosstabulation dan Uji *Chi-Square* (Bivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut Dimensi Aksesibilitas dengan Loyalitas Dimensi Kepercayaan pada Masyarakat Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

aksesibilitas * kepercayaan Crosstabulation

			kepercayaan			Total
			1.00	2.00	3.00	
aksesibilitas	baik	Count	0	6	65	71
		% of Total	0.0%	4.6%	50.0%	54.6%
	cukup	Count	0	10	37	47
		% of Total	0.0%	7.7%	28.5%	36.2%
	kurang	Count	1	2	9	12
		% of Total	0.8%	1.5%	6.9%	9.2%
Total		Count	1	18	111	130
		% of Total	0.8%	13.8%	85.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.981 ^a	4	.007
Likelihood Ratio	8.891	4	.064
Linear-by-Linear Association	6.073	1	.014
N of Valid Cases	130		

a. 4 cells (44.4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .09.

Lampiran XVIII

Analisis Regresi Berganda (Multivariat) – Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan Mulut dengan Kepuasan dan Loyalitas Masyarakat pada Daerah Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672 ^a	.452	.443	.41608

a. Predictors: (Constant), LOYALITAS, KEPUASAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.465	.259		1.795	.075
	KEPUASAN	.565	.065	.600	8.668	.000
	LOYALITAS	.222	.091	.169	2.449	.016

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Dokumentasi Penelitian





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
DEPARTEMEN ILMU KESEHATAN GIGI MASYARAKAT
DAN PENCEGAHAN

Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10, Makassar 90245
Telepon (0411) 586012, Faximile. (0411) 584641
Website : www.dent.unhas.ac.id, Email : fdhu@unhas.ac.id

Nomor : 1556/UN4.13.7.1/PK.03.08/2022
Perihal : Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran : 1 Berkas

Yth,
Seluruh Dosen Departemen IKGM-P
Di –
Tempat

Dengan Hormat,
Bersama surat ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk menghadiri seminar Proposal Skripsi yang akan dibawakan oleh:

Nama : Syntia Maharani S. Hairun
Stambuk : J011201060
Judul : Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Masyarakat Pesisir di Kelurahan Barombong Kota Makassar
Pembimbing : drg. Fuad Husain Akbar, MARS., Ph.D
Penguji : 1. Nursyamsi, drg., M.Kes
2. Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg., M.Med.Ed., FISDPH.FISPD

Yang Insya Allah akan diadakan pada :
Hari / Tanggal : Senin, 28 November 2022
Pukul : 08.00 WITA
Tempat : Ruang Seminar IKGM

Demikian, atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terima kasih.



25 November 2022

Ketua Departemen

Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg., M.Med.Ed., FISDPH.FISPD
NIP. 197190512291995031001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
DEPARTEMEN ILMU KESEHATAN GIGI MASYARAKAT
DAN PENCEGAHAN

Jl. Perintis Kemerdekaan KM.10, Makassar 90245
Telepon (0411) 586012, Faximile. (0411) 584641
Website : www.dent.unhas.ac.id, Email : fdhu@unhas.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR

Pada hari ini: Rabu, 7 Desember 2022 telah dilaksanakan presentasi ilmiah
seminar Proposal Skripsi oleh:

Nama : Syntia Maharani S. Hairun
Stambuk : J011201060
Judul : Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Masyarakat Pesisir di
Kelurahan Barombong Kota Makassar
Pembimbing : Fuad Husain Akbar, drg., MARS., Ph.D
Penguji : 1. Nursyamsi, drg., M.Kes
2. Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg., M.Med.Ed., FISDPH.FISPD

Daftar Hadir Dosen :

- | | |
|---|----|
| 1. Prof. Dr. Burhanuddin DP, drg., M.Kes., FISDPH., FISPD | 1. |
| 2. Prof. Dr. Rasmidar Samad, drg., M.S., FISDPH., FISPD | 2. |
| 3. Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg., M.MedEd | 3. |
| 4. Nursyamsi, drg., M.Kes | 4. |
| 5. Fuad Husain Akbar, drg., MARS., Ph.D | 5. |

Makassar, 7 Desember 2022
Ketua Departemen

Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg., M.Med.Ed., FISDPH.FISPD
NIP 196512291995031001





REKOMENDASI PERETUJUAN ETIK
Nomor: 0142/FL.09/KEPK FKG-RSGM UNHAS/2022

Tanggal: 02 Desember 2022

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

No. Protokol	UH 17120726	No Protokol Sponsor	
Peneliti Utama	Syntia Mahrani S. Hairun	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Masyarakat Pesisir di Kelurahan Barombong Kota Makassar		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	01 Desember 2022
No. Versi Protokol		Tanggal Versi	
Tempat Penelitian	Dusun Biring Kassi dan Pajukukang Kelurahan Barombong Kota Makassar		
Dokumen Lain			
Jenis Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 02 Desember 2022-02 Desember 2023	Frekuensi Review Lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama: Dr. drg. Marhamah, M.Kes	Tanda Tangan 	Tanggal
Sekretaris Komisi Etik Penelitian	Nama: drg. Muhammad Iqbal, Sp.Prof	Tanda Tangan 	Tanggal

Kewajiban peneliti utama:

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar 90245
Telepon (0411) 586012, Faximile (0411) 584641
Laman www.unhas.ac.id Email fdhu@unhas.ac.id

Nomor : 00071/UN4.13/PT.01.04/2023

6 Januari 2023

Lampiran : -

Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Lurah Barombong Kecamatan Tamalate
Kota Makassar
di Tempat

Dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pendidikan Kedokteran Gigi (S1) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya dapat diberikan izin penelitian kepada peneliti di bawah ini:

Nama / NIM : Syntia Maharani S. Hairun / J011201060
Waktu Penelitian : Januari 2023 - selesai
Tempat Penelitian : Dusun Pajukukang dan Dusun Biring Kassi Kelurahan Barombong Kec. Tamalate Kota Makassar
Judul Penelitian : "Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Masyarakat Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar"

Demikian permohonan kami atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan,



Tembusan:
1. Dekan FKG Unhas;
2. Kepala Bagian Tata Usaha FKG Unhas.

drg. Irfan Sugianto, M.Med.Ed., Ph. D
NIP 198102152008011009





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10, Makassar 90245
Telepon (0411) 586012, Faximile (0411) 584641
Laman www.unhas.ac.id Email fdhu@unhas.ac.id

Nomor : 01279/UN4.13/PK.03.08/2023
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Undangan Seminar Hasil Skripsi

6 April 2023

Yth. Seluruh Dosen Departemen IKGM-P
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin
Makassar

Dengan hormat,

Bersama surat ini kami mengundang Bapak/Ibu untuk menghadiri seminar Hasil Skripsi yang akan dibawakan oleh:

Nama : Syntia Maharani S. Hairun
Nim : J011201060
Judul : Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Masyarakat Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar
Pembimbing : Fuad Husain Akbar, drg., MARS., Ph.D
Penguji 1 : Dr. Ayub Imadani Anwar, drg., M.MedEd., FISDPH. FISPD
Penguji 2 : Nursyamsi, drg., M.Kes

Yang insyaAllah akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Senin, 10 April 2023
Waktu : 09.00 Wita - selesai
Tempat : Ruang seminar Departemen IKGM-P

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Departemen IKGM-P



Dr. drg. Ayub Irmadani Anwar, M.Med.Ed., FISDPH., FISPD
NIP. 19651229199503



BERITA ACARA SEMINAR

Pada hari ini: Senin, 10 April 2023 telah dilaksanakan presentasi ilmiah seminar Hasil Skripsi oleh:

Nama : Syntia Maharani S. Hairun
Nim : J011201060
Judul : Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Masyarakat Pesisir Kelurahan Barombong Kota Makassar
Pembimbing : Fuad Husain Akbar, drg., MARS., Ph.D
Penguji 1 : Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg., M.MedEd., FISDPH. FISPD
Penguji 2 : Nursyamsi, drg., M.Kes

Daftar Hadir

No	Nama	Tanda Tangan	
1	Prof. Dr. Burhanuddin DP, drg., M.Kes., FISDPH. FISPD	1	2
2	Prof. Dr. Rasmidar Samad, drg., M.S., FISDPH. FISPD		
3	Dr. Ayub Irmadani Anwar, drg., M.Med.Ed., FISDPH. FISPD	3	4
4	Nursyamsi, drg., M.Kes		
5	Fuad Husain Akbar, drg., MARS., Ph.D	5	6
6	Edy Julianto		

Ketua Departemen IKGM-P



Dr. drg. Ayub Irmadani Anwar, M.Med.Ed., FISDPH., FISPD
NIP. 196512291995031001