

DAFTAR PUSTAKA

- Amin M. dan Nasharuddin S.Z. 2013. "Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention." *Clin Govern Int J*; 18:238–54.
- Anfal, A.L. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018." *Excellent Midwifery Journal*.
- Arya, Y.S., Darmawansyah, Indar. 2013. "*Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti, Kabupaten Sidrap 2013*". Skripsi: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Azwar, A. 1996. "Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan." Jakarta, Sinar Harapan.
- Choi K-S, Cho W-H, Lee S. 2004. "The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: a South Korean study." *J Bus Res*; 57:913–21.
- Donio, J. dan Massari, P. 2006. "Customer satisfaction and loyalty in a digital environment: An empirical test". *Journal of Consumer Marketing*, 23(7), page:445-457. DOI:10.1108/07363760610712993.
- Dewan Perwakilan Rakyat RI. 2023. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan". *Undang-Undang*, 187315, 1–300.
- Freund, B. dan Dorczak, R. 2019. "How Nurses Understand The Concept Of Development - Implications For Management Of Healthcare Organizations." in *13th International Technology, Education and Development Conference*.
- Gaffar, Vanessa. 2007. "*Costumer Relationship Management and Marketing Public Relation*". Bandung: Alfabeta.
- Giese, J. dan Cote, J. 2000. "Defining Consumer Satisfaction." *Academy of Marketing Science Review*.

- Gloor, P., Fronzetti Colladon, A., Giacomelli, G., Saran, dan Grippa. 2017. "The impact of virtual mirroring on customer satisfaction". *J Bus Res.*;75:67–76. doi:10.1016/j.jbusres.2017.02.010.
- Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. New and Re. Jossey-Bass.
- Hamid, R., Darmawansyah, dan Balqis. 2013. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013."
- Harun, A.R. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek". *Jurnal Ecodomica*, Vol.1, No.2. ISSN: 2355-0295, E-ISS.
- Hurriyati, R. 2015. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. 2009. *Undang-Undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Undang-Undang Republik Indonesia 1:41.
- Indonesia, Presiden Republik. 1992. "Undang-Undang No.23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan." (23).
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Irmawati, L. I. Apt. SpFRS. MARS. PGDHS. 2014. *Manajemen Pemasaran Di Rumah Sakit*.
- Jayadipraja, Ertika Sekar Ningrum, Junaid, dan Wa Ode Sitti Nurzalmariah. 2021. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019." *Indonesian Journal Of Health and Medical* 1(2):305–18.
- Kandampully, J. dan Zhang, T. 2015. "Customer Loyalty: A Review and Future Directions with a Special Focus on the Hospitality Industry." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. doi: 10.1108/IJCHM-

03-2014-0151.

Kementerian Kesehatan, Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.

Kessler, D.P. dan Mylod, D. 2011. "Does Patient Satisfaction Affect Patient Loyalty?" *International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol. 24 No. doi: 10.1108/09526861111125570.

Komar, Muchsinul, Siti Munawaroh, dan Laily Isro'in. 2020. "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun." *Health Sciences Journal* 4(1):123. doi: 10.24269/hsj.v4i1.407.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran : Philip Kotler, Kevin Lane Keller; Terj. Benyamin Molan*. Edisi 12. Jakarta Indeks.

Kotler. P. dan Gary. A. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Ed.12. Jakarta : Erlangga.

Kotler. P. dan Keller. K. L. 2010. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 -13/E*. Erlangga.

Lei P. dan Jolibert A. 2012. "A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty an empirical study of the Chinese." *BMC Health Serv Res*;12:436.

Liu, Sha, Genqiang Li, Nan Liu, dan Wu Hongwei. 2021. "The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust." *Inquiry (United States)* 58. doi: 10.1177/00469580211007221.

Lisdiana, I., Indra P., dan Sri H.C. 2023. "Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* 1(2):50–63. doi: 10.59024/jjise.v1i2.92.

Lusy P. 2021. "Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Di RS Islam Kota Tasikmalaya." *Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ)*.

Moreira, A. C. dan Silva, P. M. (2015). The trust-commitment challenge in the service quality-loyalty relationship. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(3), 253-266.

- Pattiasina. R.Y. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sele Be Solu Kota Sorong". *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan, Prospek*. Vol.2, No.1. e-ISSN: 2772-1024.
- Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Publisher.
- Nurhasma, N., Andi S.R., dan Rahmawati A. 2021. "Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar." *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 7(2):90. doi: 10.35329/jkesmas.v7i2.2600.
- Oliva T.A., Oliver R.T., MacMillan I.C. 1992. "A catastrophe model for developing service satisfaction strategies." *J Mark.*; 56(3):83-95.
- Pan Q.Y. 2017. "Discussion on the relationship between brand competitiveness and customer satisfaction of cross-border e-commerce." *Bus Age.*; 8:36-38.
- Pangerapan D. dan Palandeng O. 2018. "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado." *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1):9–18.
- Patawayati Z.D., Setiawan M, Rahayu M. 2013. Patient satisfaction, trust and commitment mediator of service quality and its impact on loyalty (an empirical study in Southeast Sulawesi Public Hospitals). *IOSR J Bus Managemen*;7:1–14.
- Richard L. O. 2000. "Customer Satisfaction Research." in *Handbook of Services Marketing and Management*.
- Sari, S.M. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien, Studi Pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II, Sartika Asih Bandung". *Jurnal Economix*. Vol.9, No.1.
- Septi, A. 2017. "Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu." *Jurnal Sains Kesehatan*, 24, No.2.
- Shandy Widjoyo Putro, Hatane Semuel, MS. Ritzky Karina M. R. Brahmana, S. E. M. A. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2(No.1):1–9.

- Supartiningsih, S. 2017. "Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan." *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1):9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., dan Burhanuddin, B. 2021. "Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers". *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Sutharjana N.W.K, Thoyib A., Taroenia E.A. 2013. "Organizational citizenship behavior effect on patient satisfaction and loyalty through service quality (study on maternity hospitals in Indonesia)." *Int J Sci Technol Res*; 2:288–99.
- Sutisna. 2001. "*Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*". Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suwarsito, S.G., Herlin, W.S., dan Sufi A. 2020. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17(1):82. doi: 10.31851/jmwe.v17i1.3978.
- Thamrin, G., Bernarto, I., dan Kawata, Y.2020. "The influence of trust, satisfaction, value, and brand image on loyalty". *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 12(April), 168-185. <https://doi.org/10.26740/bisma.v12n2.p168-185>.
- Tiara, K. dan Antonio, F. 2022. "The Influence Of Telemedicine Usability On Patient Loyalty Mediated By Patients' Trust And Satisfaction: A Study At Hospitals Of State-Owned Enterprises In Indonesia". *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol. 6, No.1. Hal. 2326-2341.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Edisi III. Andi, 2008.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-2. Yogyakarta: Andi.
- Utami, M., Handayani, T., dan Pusporini.2019."Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah". *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMA)E Proceeding*. Vol. 2, 2019, Hal.170-178.
- Wahyuningsih, S. , Nababan, D. , Manurung, J. 2021. "Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kota Langsa". *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. Vol. 7, No. 1, Universitas Ubudiyah Indonesia.

- Wu, C.C. 2011. "The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty." *Afr J Bu Manageme*;5:4873–82.
- Zarei E, Arab M, Tabatabaei SMG. 2014. "Understanding patients' behavioral intentions: Evidence from Iran's private hospitals industry." *J Health Organ Manag*; 28:795–810.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN & LOYALITAS PASIEN

DI RSUP DR. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR TAHUN 2023

No. Urut Kuesioner :

Tanggal :

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah petunjuk pengisian sebelum Bapak/ Ibu/ Saudara memberikan jawaban
2. Beri tanda (v) sesuai pilihan/ jawaban anda (hanya satu pilihan)
3. Jawablah dengan JUJUR setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan dan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara
4. Jawaban anda akan DIRAHASIAKAN dan TIDAK AKAN MEMPENGARUHI apapun bagi Bapak/ Ibu/ Saudara

5. Apabila Bapak/ Ibu/ Saudara menemui kesulitan dalam memahami pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini, Bapak/ Ibu/ Saudara dapat meminta penjelasan kepada pewawancara
6. Sangat diharapkan semua pertanyaan diberi jawaban.

IDENTITAS RESPONDEN**Jenis Kelamin :**

- () Laki-laki
 () Perempuan

Usia saat ini : Tahun**Frekuensi Kunjungan :**

- () 1- 5 Kali
 () 6 – 10 Kali
 () > 10 Kali

Pekerjaan anda saat ini :

- () Pelajar / Mahasiswa
 () Pegawai Negeri
 () Pegawai Swasta
 () Pedagang
 () Tidak bekerja
 () Lain-lain
 ()

Metode Pembayaran :

- () BPJS
 () Umum
 () Mitra

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda (X) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan maupun pengetahuan Anda, pada kolom :

- | | | |
|----|-----------------|--------|
| SS | (Sangat Setuju) | Skor 4 |
| S | (Setuju) | Skor 3 |

TS	(Tidak Setuju)	Skor 2
STS	(Sangat Tidak Setuju)	Skor 1

KUALITAS PELAYANAN

(Sumber : Tjiptono, 2012)

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menyediakan layanan yang cepat dan tanggap bagi pasien				
2.	Dokter RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar selalu siap dalam merespon setiap kebutuhan pasien				
3.	Perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar selalu siap dalam merespon setiap kebutuhan pasien				
4.	Staff RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar selalu siap dalam merespon setiap kebutuhan pasien				
5.	Dokter memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.				
6.	Perawat memiliki kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
7.	Keberadaan dokter yang selalu siap sedia ketika diperlukan				
8.	Keberadaan perawat yang selalu siap sedia ketika diperlukan				

2. Assurance (Jaminan)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Dokter di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dapat meyakinkan pasien dengan memberikan informasi tentang keadaan pasien				
2.	Perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dapat meyakinkan pasien dengan memberikan informasi tentang keadaan pasien				
3.	Terciptanya rasa aman bagi pasien sewaktu berobat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar				
4.	Keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh dokter di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar				
5.	Keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh perawat di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar				
6.	Keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh staff di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar				

3. *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Tersedia alat medis yang lengkap (Alat pengukuran tekanan darah, tetoskop, tiang infus,dll)				
2.	Tampilan ruangan yang bersih dan menarik				
3.	Semua petugas kesehatan selalu berseragam rapi dan bersih, serta menggunakan tanda pengenal/nametag				
4.	Tersedia obat-obatan yang lengkap di Apotek				
5.	Fasilitas kesehatan lengkap didukung dengan teknologi yang canggih				
6.	Fasilitas yang tersedia sebanding dengan harga yang dibayar				

4. *Emphaty* (Perhatian)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Dokter RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar memperlakukan pasien dengan penuh perhatian dengan cara berbincang-bincang, memotivasi, memberikan masukan serta saran yang terbaik kepada pasien dan selalu				

	memperhatikan pasien setiap harinya				
2.	Perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar memperlakukan pasien dengan penuh perhatian dengan cara berbincang-bincang, memotivasi, memberikan masukan serta saran yang terbaik kepada pasien dan selalu memperhatikan pasien setiap harinya				
3.	Dokter RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar memahami apa kebutuhan pasien				
4.	Perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar memahami apa kebutuhan pasien				
5.	Kepedulian dokter RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dalam melayani pasien tanpa memandang status				
6.	Kepedulian perawat RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dalam melayani pasien tanpa memandang status				
7.	Kepedulian dokter RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dalam melayani pasien tanpa memandang status				

5. *Reliability* (Kehandalan)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien selalu akurat				
2.	Dokter memberikan resep obat yang				

	tepat kepada pasien				
--	---------------------	--	--	--	--

KEPUASAN PASIEN

1. Ancillary Service (Fasilitas Penunjang)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Pasien puas dengan fasilitas penunjang yang ada di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar				
2.	Untuk observasi lanjutan, ketersediaan peralatan penunjang medik (laboratorium, x-ray, USG, dll) sudah lengkap				

2. Medical Service (Pelayanan Medis)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Pasien puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar				
2.	Pasien puas dengan proses penyelesaian masalah jika terjadi kesalahan dalam proses layanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar				
3.	Pelanggan puas dengan jasa kesehatan yang diberikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar secara keseluruhan				

3. Price (Biaya)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Biaya administrasi yang dibebankan kepada pasien tidak memberatkan pasien				
2.	Pembayaran pemeriksaan yang ditawarkan sangat ringan				

LOYALITAS PASIEN

(Sumber : Griffin, 1995)

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Bersedia memanfaatkan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar jika memerlukannya kembali				
2.	Pasien bersedia untuk tetap memanfaatkan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, walaupun ada rumah sakit lain yang lebih menarik				
3.	Bersedia merekomendasikan kepada teman/kerabat/keluarga untuk datang ke RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.				
4.	Bila dianjurkan, saya siap untuk menggunakan pelayanan lain yang ada di rumah sakit ini misalnya laboratorium atau radiologi				

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Makassar 90245, Telp.(0411) 585658,
e-mail : fkm.unhas@gmail.com, website: <https://fkm.unhas.ac.id/>

Nomor : 25795/UN4.14.8/PT.01.04/2023
Lampiran: 1 (Satu) Lembar
Hal : Izin Penelitian

3 Oktober 2023

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Selatan
Cq. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan
di-Makassar

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin bermaksud untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Sehubungan dengan itu, kami mohon kiranya bantuan Bapak dapat memberikan izin untuk penelitian kepada:

Nama mahasiswa : NOOR ALIYAH
Nomor Pokok : K011191204
Program Studi : S1 - Kesehatan Masyarakat
Departemen : Manajemen Rumah Sakit
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalik Makassar.
Lokasi Penelitian : RSUP Dr. Tadjuddin Chalik Makassar
Tim Pembimbing : 1. Prof. Dr. dr. H. M. Alimin Maidin, MPH
2. Dr. Rini Anggraeni, S.KM., M.Kes

Demikian surat permohonan izin ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan banyak terima kasih.

Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Dr. Hasnawati Amqam, S.KM., M.Sc
NIP 19760418 200501 2 001

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
3. Kepala Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan
4. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231

Nomor	: 26933/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Direktur RSUP Dr Tadjuddin Chalid
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 25795/UN4.14.8/PT.01.04/2023 tanggal 03 Oktober 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: NOOR ALIYAH
Nomor Pokok	: K011191204
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalik Makassar "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **09 Oktober s/d 17 November 2023**

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

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 03 Oktober 2023

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 5. Surat Rekomendasi Persetujuan Etik



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

Jln. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,
E-mail : fkunhas@gmail.com, website: <https://fkunhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 5775/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal: 24 Oktober 2023

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	171023051314	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Noor Aliyah	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	17 Oktober 2023
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	17 Oktober 2023
Tempat Penelitian	RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 24 Oktober 2023 Sampai 24 Oktober 2024	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan	Tanggal 24 Oktober 2023
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan	Tanggal 24 Oktober 2023

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Dari Rumah Sakit

	KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN RSUP Dr. TADJUDDIN CHALID MAKASSAR Jalan Paccerrakkang No. 67 / Jalan Pajjaiyang Daya Makassar 90241 Telepon : (0411) 512902 Faksimile : (0411) 511011 Website : www.rstc.co.id, E-mail : rsup.dr.tadjuddinchalidmakassar@gmail.com	
Nomor : DP.04.03/D.XXVII.2.3/11667 /2023		6 November 2023
Perihal : Izin Penelitian		
 Kepada Yth.		
Bapak / Ibu		
.....		
RSUP dr. Tadjuddin Chalid		
Di,		
Tempat		
 Berdasarkan surat Direktur Utama RSUP dr. Tadjuddin Chalid nomor : DP.04.03/D.XXVII/11667/2023 Tanggal 6 November 2023 perihal izin penelitian Mahasiswa / Peneliti berikut ini :		
N a m a	:	Noor Aliyah
NIM	:	K011191204
Program Studi	:	SI Kesehatan Masyarakat
Institusi	:	Universitas Hasanuddin Makassar
Judul Penelitian	:	Hubungan Kualitas Pelayanan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar
Waktu Penelitian	:	6 November s/d 6 Desember 2023
 Maka kami memohon kepada bapak / ibu kiranya berkenan mendampingi dan membantu mahasiswa tersebut dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitiannya. Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.		
  Ka. Instalasi Pendidikan dan Penelitian Arman, S.Kep., Ns., M.Kep. NIP 197406061998034002		

Lampiran 7. Output SPSS

Statistics

		Kualitas	Kepuasan	Loyalitas
N	Valid	425	425	425
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Kualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	7	1,6	1,6	1,6
	Baik	418	98,4	98,4	100,0
	Total	425	100,0	100,0	

Kepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	25	5,9	5,9	5,9
	Puas	400	94,1	94,1	100,0
	Total	425	100,0	100,0	

Loyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Tidak	27	6,4	6,4	6,4
	Loyal	398	93,6	93,6	100,0
	Total	425	100,0	100,0	

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kualitas * Loyalitas	425	100,0%	0	0,0%	425	100,0%

Kualitas * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Loyal	
Kualitas	Tidak	Count	3	4	7
		Expected Count	,4	6,6	7,0
		% within Kualitas	42,9%	57,1%	100,0%
Baik		Count	24	394	418
		Expected Count	26,6	391,4	418,0
		% within Kualitas	5,7%	94,3%	100,0%
Total		Count	27	398	425

Kepuasan *	425	100,0%	0	0,0%	425	100,0%
Loyalitas						

Kepuasan * Loyalitas Crosstabulation

			Loyalitas		Total
			Tidak	Loyal	
Kepuasan Tidak	Count		11	14	25
	Expected Count		1,6	23,4	25,0
	% within Kepuasan		44,0%	56,0%	100,0%
Puas	Count		16	384	400
	Expected Count		25,4	374,6	400,0
	% within Kepuasan		4,0%	96,0%	100,0%
Total	Count		27	398	425
	Expected Count		27,0	398,0	425,0
	% within Kepuasan		6,4%	93,6%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	63,279 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	56,735	1	,000		
Likelihood Ratio	32,433	1	,000		
Fisher's Exact Test				0,00000002	0,00000002
Linear-by-Linear Association	63,130	1	,000		
N of Valid Cases	425				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,59.

b. Computed only for a 2x2 table

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	63,279 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	56,735	1	,000		
Likelihood Ratio	32,433	1	,000		
Fisher's Exact Test				0,00000002	0,00000002
Linear-by-Linear Association	63,130	1	,000		
N of Valid Cases	425				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,59.

b. Computed only for a 2x2 table

RIWAYAT HIDUP**A. DATA PRIBADI**

Nama : Noor Aliyah
NIM : K011191204
Tempat, Tanggal Lahir : Bone, 3 Maret 2001
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Suku : Bugis/Makassar
Alamat : JL. Goa Ria, Perum. Bumi Permata Sudiang 2
Email : aliyahr33@gmail.com
No. Handphone : 0852-9874-0591

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri Mangkura IV Makassar (2007 - 2009)
2. SD Klampis Ngasem 1 Surabaya (2009 - 2013)
3. SMP Negeri 12 Makassar (2013 - 2016)
4. SMA Negeri 17 Makassar (2016 - 2019)
5. Prodi Kesehatan Masyarakat/Departemen MRS (2019 – 2024)

C. RIWAYAT ORGANISASI

1. Staf Kewirausahaan *Hospital Management Student Forum* (HMSF) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Periode 2022-2023

D. RIWAYAT KEPANITIAAN DAN PRESTASI SELAMA KULIAH

1. Panitia Inaugurasi Angkatan 2019 Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin 2019 – 2020
2. Panitia Bias 2021 Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin 2020 – 2021
3. Panitia Kaderisasi Forma 2021 Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Periode 2020 – 2021.
4. Kelompok Kerja ISMKMI Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Periode 2020 – 2021.
5. Panitia HUT KM FKM Unhas XXXVIII Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Periode 2020 – 2021