

## DAFTAR PUSTAKA

- AA Muninjaya, 2004, Manajemen Kesehatan, Kedokteran, Jakarta : EGC
- Aaker, D.A. (1991) Managing Brand Equity. The Free Press, New York.
- Abdullah, A. (2022). *Analisis Pengaruh Brand Image dan Brand Equity Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Faisal dan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar.*
- Afrianti, N. A., Handayani, L., & Kabuhung, E. I. (2022). Evaluasi Ketiadaan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) Terhadap Rujukan. *Journal of Midwifery Information (JoMI)*, 2(2).
- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.*
- Alwi, M. K. (2021). *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di RS DR . Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021 Tahun 2018 , sebagian besar masih.* 2(2).
- Arianty, N., & Andira, A. (2020). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1).
- Ashar, A. (2016). *Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Makassar Tahun 2016.*
- Bernarto, I., Purwanto, A., & Masman, R. R. (2022). Bernarto, Purwanto, and Masman: The Effect of Perceived Risk The Effect of Perceived Risk, Brand Image and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen*, 26(1), 35–50.
- Durianto, D., & Sugiarto, T. S. (2004). Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset. *Ekuisitas dan Prilaku Merek, Jakarta: Gramedia.*
- Harto, B., Rozak, A., & Yanto Rukmana, A. (2021). Strategi Marketing Belah Doeren Melalui Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Brand Image. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1).

- Indarto, A., & Krisjanti, M. (2016). Pengaruh Citra Merek Pada Kesiediaan Konsumen Untuk Membayar Harga Premium Produk Starbucks. *UAJY Repository*.
- Irawan & Wijaya, Farid. 2000. Pemasaran Prinsip dan Kasus. Edisi Kedua. BPFE : Yogyakarta.
- Jacobalis. 2000. Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Jakarta: Yayasan penerbit IDI.
- Jayadipraja, E., Junaid, & Nurzalmariah Wa. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Healath and Medical*, 1(2), 2774–5244.
- Junita, S. (2015). *Hubungan Brand Image Dengan Pengambilan Keputusan Pembelian Iphone Series* (Vol. 3, Issue 7).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2020.
- Kitta, P. (2021). *Implementasi Peraturan Internal Rumah Sakit Oleh Komite Medik Dalam Peningkatan Tata Kelola Klinis Yang Baik Di Rumah Sakit*.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2006, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid Dua. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Phillip. dkk. 2002. Social Marketing: Improving Quality of Life. London: Sage Publication.

- Krismanto, H., & Irianto, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Lubis, V. H., & Wijaya, F. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Ke Rumah (Home Services) Pada Pasien Di RS IMC Bintaro. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 4(1), 51–62.
- Maqrifah. (2018). *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017*.
- Murti, N., Bachtiar, H., & Supiyah. (2022). Hubungan Fungsi Pengorganisasian Dengan Pelaksanaan Kewaspadaan Standar Oleh Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Umum Daerah Batu Sangkar. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 13(1).
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1).
- Nadaa, Z. (2017). Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasien Di Ruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *NARADA, Jurnal Desain & Seni, FDSK-UMB*, 4(3), 239–257.
- Nilasari, Y., Arisyahidin, & Askafi, E. (2021). Analisis Tarif Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Umum dan Pasien BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. *Otonomi*, 21(2).
- Nguyen, N. and Leblanc, G. (2002), "Contact personnel, physical environment and the perceived corporate image of intangible services by new clients", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 13 No. 3, pp. 242-262.
- Pangemanan, A. C., Rampengan, H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis / Intisari Sains Medis*, 13(1), 19–24.

- Panjaitan, R. (2019). Manajemen Pemasaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
- Permana, R., & Yusmawati. (2022). Semiotika Visual Logo Bumbu Bamboe dan Perannya Sebagai Identitas Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 8(1), 96–103.
- Rahayu, A., Sandra, C., & Utami, S. (2021). Hubungan Citra Pelayanan dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Jember Klinik Tahun 2018. *Journal Pustaka Kesehatan*, 9(2).
- Ratri, L. E. (2007). *Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler Di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro Semarang*.
- Republik Indonesia. “Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit”. Jakarta : Sekretariat Negara RI, 2009.
- Rusmin, M., Bujawati, E., & Ashar, A. (2017). *Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Makassar*. 9(2).
- Sabrina, S. (2022). *Strategi Personal Branding Model Dressgallery Pada Masa Pandemi Covid 19*.
- Safi'i, A., Nugroho, B., Kirana, I., Muhammadi, Kamaluddin, R., Damanik, R., & Sulistiadi, W. (2022). Dampak Marketing Mix “Physical Environment” Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(2), 40–45.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran*.
- Saputri, T. M. (2017). *Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun Tahun 2017*.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1997). *Consumer Behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen* (edisi 7). Jakarta: Prentice Hall.
- Setiyowati, Y. D., Pasinringi, S. A., & Irwandy. (2013). *Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di RS Universitas Hasanuddin Tahun 2013*.
- Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Provinsi Sulawesi Selatan, 2021.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9–15.
- Sutisna. (2001), *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, Cetakan I.
- Sumarwan, U., & Tjiptonon, F. (2019). *Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen*. PT Penerbit IPB Press.
- Syamsiah, N. (2009). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di rsup dokter kariadi semarang*.
- Tehuayo, E. (2018). Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Pada Perilaku Pembelian Produk Yamaha Mio Di Kota Ambon. *Jurnal SOSOQ*, 6(2).
- Trigono, A., & Wiyono, T. (2018). Peranan Contact Personnel, Physical Support Dan Sistem Pelayanan Dalam Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*, 2(2), 62–80.
- Virvilaite, R., & Daubaraitė, U. (2011). Corporate Social Responsibility In Forming Corporate Image. *Engineering Economics*, 22(5), 534–543.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1 Kuesioner Penelitian****KUESIONER PENELITIAN****PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN  
UNTUK MENGGUNAKAN PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN  
DI RSUD HAJI KOTA MAKASSAR**

---

No. Urut Kuesioner :

Tanggal :

Hasil Pengisian (diisi oleh peneliti) :  Lengkap  Tidak Lengkap

**Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah petunjuk pengisian sebelum Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari memberikan jawaban.
2. Beri tanda (√) sesuai pilihan atau jawaban anda (hanya satu pilihan)
3. Jawablah dengan jujur setiap pertanyaan sesuai dengan keadaan dan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari.
4. Jawaban anda akan dirahasiakan dan tidak akan mempengaruhi apapun bagi Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari.
5. Apabila Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari menemui kesulitan dalam memahami pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini, Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari dapat meminta penjelasan kepada yang membagikan kuesioner ini.
6. Sangat diharapkan semua pertanyaan diberi jawaban.

**A. Karakteristik Responden**

1. Nama Responden :
2. Usia Anda saat ini : .....Tahun
3. Jenis Kelamin :  
 Laki-Laki       Perempuan
4. Agama :
5. Poliklinik :
6. Pendidikan terakhir Anda  
 Tidak tamat SD/ Tidak Sekolah       D1/D2/D3  
 Tamat SD       S1  
 Tamat SMP       S2/S3  
 Tamat SMA
7. Pekerjaan Anda  
 Pelajar/ Mahasiswa       Pegawai Swasta  
 Buruh/ Tukang/ Petani       TNI/ POLRI  
 Pedagang/ Wiraswasta       Lainnya.....  
 Pegawai Negeri Sipil (PNS)
8. Kunjungan ke Rumah Sakit :  Pertama datang  
 Pernah datang/pasien ulang



## B. Pengisian Kuesioner

Pada kuesioner ini Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari diminta untuk setiap aspek yang dirasakan dalam mendapatkan pelayanan di unit Rawat Jalan RSUD Haji Kota Makassar. Pilihlah salah satu jawaban dari alternatif jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda checklist (√)

### Keterangan :

**SS = Sangat Setuju**

**TS = Tidak Setuju**

**S = Setuju**

**STS = Sangat Tidak Setuju**

### Brand Image

#### a. Corporate Identity (Identitas Instansi)

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Menurut saya nama merek RSUD Haji Kota Makassar mudah untuk diingat				
2	Logo rumah sakit ini memiliki daya tarik tersendiri dibandingkan dengan rumah sakit lain				
3	Papan nama rumah sakit terbaca dengan jelas dari jalan				
4	Menurut saya tarif pelayanan di rumah sakit sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan				

**b. Physical Environment (Lingkungan Fisik)**

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Lokasi rumah sakit berada di lingkungan yang strategis dan mudah dijangkau oleh anda				
2	Penampilan interior dan tata letak antar ruangan yang ada di rumah sakit cukup menarik dan teratur				
3	Ruang tunggu di rawat jalan sangat nyaman (bersih, toilet tidak berbau)				
4	Fasilitas parkir yang disediakan rumah sakit (luas area parkir) sudah memadai				
5	Peralatan yang dimiliki rumah sakit seperti kursi, meja, dan lain-lain sudah cukup memadai untuk melayani anda				

**c. Contact Personnel (Karyawan)**

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Seluruh karyawan rumah sakit selalu melayani pasien dengan ramah (mengutamakan senyum, sapa, dan salam)				
2	Dokter, perawat, dan tenaga non medis (tenaga administrasi, tenaga apotik, customer service, dan				

	satpam) mengenakan pakaian atau seragam dengan baik dan rapih				
3	Dokter dan perawat memberikan kepercayaan dan keamanan terhadap prosedur pelayanan medis yang dilakukan				
4	Dokter dan perawat tanggap dan telaten ketika anda mengutarakan keluhan tentang penyakit yang anda derita				
5	Dokter dan perawat memberikan penjelasan tentang penyakit anda serta perekmbangannya				
6	Seluruh karyawan di rumah sakit merupakan karyawan yang profesional (mampu melaksanakan tugasnya dengan baik)				

**d. Service Offering (Pelayanan yang diberikan)**

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Prosedur pendaftaran di bagian administrasi mudah dan tidak berbelit-belit				
2	Saat memerlukan bantuan, petugas di bagian administrasi cepat menanggapi				
3	Petugas administrasi melayani pasien BPJS dan pasien umum				

	tanpa membeda-bedakan				
<b>4</b>	Anda tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan				
<b>5</b>	Anda tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan obat di apotik				
<b>6</b>	pelayanan yang diberikan sudah memberikan kenyamanan kepada anda				

**e. Keputusan Pasien**

No	Pernyataan	Kode Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>1</b>	Saya berusaha untuk mencari informasi terlebih dahulu dari beberapa sumber tentang layanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit ini				
<b>2</b>	Informasi yang saya dapatkan digunakan untuk mengevaluasi dan membandingkan RSUD Haji Kota Makassar dengan rumah sakit lain				
<b>3</b>	Apabila saya membutuhkan pelayanan poliklinik jenis apapun saya akan ke rumah sakit ini				
<b>4</b>	Saya memilih menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit ini karena memiliki keunggulan dibandingkan rumah sakit lain				

<b>5</b>	Saya merasa puas menggunakan layanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Haji Kota Makassar				
<b>6</b>	Dengan senang hati, saya akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada kerabat, keluarga, dan orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan				

## Lampiran 2 Lembar Perbaikan Proposal



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
 Kampus Tamsanrea Telp. (0411) 585-658, 510-005, Fax 586-013  
 Sentral: 586-200, 585-124 Fks: 2655.2640.2639.2638

### LEMBAR PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL

Nama : Siti Fadia Chacrunnisa  
 Nim : K011181346  
 Hari/Tanggal : Rabu, 09 Februari 2022  
 Jam : 10.00 - selesai WITA  
 Bagian : Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan  
 Judul : Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Untuk Menggunakan Pelayanan Kesehatan Rawat jalan di RSUD Haji Makassar.

No	Nama Dosen	Hal-hal Yang Perlu Diperbaiki	Halaman Sebelum Perbaikan	Halaman Setelah Perbaikan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Darmawansyah, SE, MS	- mengoreksi kata keakron - kriteria sampel.			
2	Prof. Sukri Palutturi, SKM, M.Kes, M.Sc.PH, Ph.D				
3	Muh. Yusri Abadi, SKM, M. Kes	- memperbaiki variasi keputusian memisahkan - latar belakang.			
4	Dr. Irvandy, SKM, M.Kes, M.Sc.PH	- peraturan pemerintah dan di usulkan - kriteria sampel dan definisi operasional - variasi populasi dan sampel.			

Makassar, 09 Februari 2022  
 Mengetahui  
 Pembimbing I

Prof. Dr. Darmawansyah, SE, MS

## Lampiran 3 Surat Penugasan Seminar Proposal



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
 Kampus Tamalanrea Telp. (0411) 585-658, 510-005, Fax 586-013  
 Sentral: 586-200, 585-124 Eks: 2655,2640,2639,2638

### SURAT PENUGASAN SEMINAR PROPOSAL

No. 1480 /UN4.14.1/PK.05.00/2022

- Dari : Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
 Untuk : Mereka yang tersebut namanya pada surat penugasan ini dianggap ahli dalam bidangnya untuk bertugas dalam panitia Seminar Proposal mahasiswa FKM-UNHAS  
 Isi : 1. Menilai Mahasiswa Seminar dengan susunan Tim Penilai :

No.	Nama Dosen	Jabatan/Peminatan
1.	Prof. Dr. Darmawansyah, SE, MS	Pembimbing I
2.	Prof. Sukri Palutturi, SKM, M.Kes, M.Sc.PH, Ph.D	Pembimbing II
3.	Muh. Yusri Abadi, SKM, M. Kes	Penguji / AKK
4.	Dr. Irvandy, SKM, M.Kes, M.Sc.PH	Penguji / MARS

2. Mahasiswa FKM-UH yang akan menempuh Seminar Proposal :

Nama : Siti Fadia Chaerunnisa  
 Nim : K011181346  
 Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK)  
 Judul : Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan di RSUD Haji Makassar.

3. Waktu Pelaksanaan Seminar Proposal :

Hari/Tanggal : Rabu, 09 Februari 2022  
 Jam : 10.00 - selesai WITA  
 Aplikasi : Via Zoom

4. Surat penugasan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya, dengan ketentuan bahwa segala sesuatunya akan berubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penugasan ini.  
 5. Agar surat penugasan ini dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Makassar, 7 Februari 2020

s.d. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi FKM Unhas



Ansariadi, SKM, M.Sc.PH, Ph.D

Nip. 19720109 199703 1 004

Tembusan :

1. Dekan FKM Unhas
2. Bagian Akademik FKM Unhas
3. Pengelola Seminar AKK FKM Unhas

## Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Kampus



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658  
E-mail : [fkm.unhas@gmail.com](mailto:fkm.unhas@gmail.com), Website : [fkm.unhas.ac.id](http://fkm.unhas.ac.id)

Nomor : 3557/UN4.14.8/PT.01.04/2022  
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

01 April 2022

Yang Terhormat  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Sulawesi Selatan  
Cq. Bidang Penyelenggara 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 : Siti Fadia Chairunnisa  
Stambuk : K011181346  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat-S1  
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Judul Penelitian : Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Untuk Menggunakan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar.  
Lokasi Penelitian : RSUD Haji Makassar  
Pembimbing Skripsi : 1. Prof. Dr. Darmawansyah, SE, MS  
2. Prof. Sukri., S.KM., M.Kes., M.Sc.PH, Ph.D

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



  
 an. Dekan,  
Ketua Program Studi  
Kesehatan Masyarakat-S1  
**Dr. Suriah, SKM., M.Kes**  
 NIP. 197405202002122001

Tembusan:  
1. Dekan FKM Unhas sebagai laporan  
2. Para Pembimbing Skripsi





## Lampiran 5 Surat Izin Penelitian PTSP Provinsi

1 2 0 2 2 1 9 3 0 0 4 3 9 1

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

Nomor : 29311/S.01/PTSP/2022  
 Lampiran :  
 Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
 Direktur RSUD Haji Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 3557/UN4.14.8/PT.01.04/2022 tanggal 01 April 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

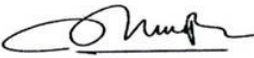
Nama : SITI FADIA CHAIRUNNISA  
 Nomor Pokok : K011181346  
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
 Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :  
**" PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN UNTUK MENGGUNAKAN PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RSUD HAJI KOTA MAKASSAR "**  
 Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 13 April s/d 13 Mei 2022

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.  
 Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *barcode*,  
 Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada tanggal : 05 April 2022

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




**Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.**  
 Pangkat : Pembina Utama Madya  
 Nip : 19650606 199003 2 011


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

SIMAP PTSP 05-04-2022

---



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



**Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian**



**PEMERINTAH PROPINSI SULAWESI SELATAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR**

Alamat : Jl. Dg. Ngeppe No. 14 Makassar ,Telp. 855934 – 856091 Fax (0411)855934

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 445 / 567 / RSUDHaji

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N A M A : SUPARMAN, S.Kep, Ns  
NIP : 19731111 199303 1 006  
PANGKAT/GOL. : PENATA TK I / Iiid  
JABATAN : KEPALA SEKSI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Dengan ini menerangkan :

NAMA : SITI FADIA CHAIRUNNISA  
NIM : K011181346  
FAKULTAS/JURUSAN : KESEHATAN MASYARAKAT/AKK  
INSTITUSI : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

Adalah benar telah selesai melakukan Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, dalam rangka penyusunan SKRIPSI, pada tanggal 13 April s/d 13 Mei 2022 dengan Judul :

***"PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN UNTUK MENGGUNAKAN PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DI RSUD HAJI MAKASSAR"***

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Makassar, 18 Mei 2022

KEPALA SEKSI PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN,

**SUPARMAN, S.Kep, Ns**

NIP. 19731111 199303 1 006

**Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian**







## Lampiran 8 Hasil Analisis SPSS

### A. Analisis Univariat

		Statistics					
		Umur	Jenis Kelamin	Agama	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Kunjungan
N	Valid	95	95	95	95	95	95
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		2.29	1.56	1.06	4.31	3.64	1.57
Median		2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	2.00
Minimum		1	1	1	1	1	1
Maximum		5	2	2	7	7	2

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	39	41.1	41.1	41.1
	31-40	15	15.8	15.8	56.8
	41-50	20	21.1	21.1	77.9
	51-60	16	16.8	16.8	94.7
	61-70	5	5.3	5.3	100.0
Total		95	100.0	100.0	

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	44.2	44.2	44.2
	Perempuan	53	55.8	55.8	100.0
Total		95	100.0	100.0	

		Agama			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Islam	89	93.7	93.7	93.7
	Kristen	6	6.3	6.3	100.0
Total		95	100.0	100.0	

### Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tamat SD/Tidak Sekolah	3	3.2	3.2	3.2
	Tamat SD	1	1.1	1.1	4.2
	Tamat SMP	7	7.4	7.4	11.6
	Tamat SMA	55	57.9	57.9	69.5
	D1/D2/D3	12	12.6	12.6	82.1
	S1	16	16.8	16.8	98.9
	S2/S3	1	1.1	1.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	24	25.3	25.3	25.3
	Buruh/Tukang/Petani	8	8.4	8.4	33.7
	Pedagang/Wiraswasta	19	20.0	20.0	53.7
	PNS	9	9.5	9.5	63.2
	Pegawai Swasta	15	15.8	15.8	78.9
	TNI/POLRI	2	2.1	2.1	81.1
	IRT	18	18.9	18.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

### Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pertama Datang	41	43.2	43.2	43.2
	Pernah Datang	54	56.8	56.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

## B. Analisis Bivariat

### Crosstabs

#### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Identitas_Instansi * Keputusan_Pasien	95	100.0%	0	0.0%	95	100.0%

#### Identitas\_Instansi \* Keputusan\_Pasien Crosstabulation

		Keputusan_Pasien			
		Baik	Tidak Baik	Total	
Identitas_Instansi	Baik	Count	46	37	83
		% within Identitas_Instansi	55.4%	44.6%	100.0%
	Tidak Baik	Count	4	8	12
		% within Identitas_Instansi	33.3%	66.7%	100.0%
Total		Count	50	45	95
		% within Identitas_Instansi	52.6%	47.4%	100.0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	2.052 <sup>a</sup>	1	.152		
Continuity Correction <sup>b</sup>	1.261	1	.261		
Likelihood Ratio	2.074	1	.150		
Fisher's Exact Test				.218	.131
Linear-by-Linear Association	2.030	1	.154		
N of Valid Cases	95				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.68.

b. Computed only for a 2x2 table

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Lingkungan_Fisik * Keputusan_Pasien	95	100.0%	0	0.0%	95	100.0%

### Lingkungan\_Fisik \* Keputusan\_Pasien Crosstabulation

			Keputusan_Pasien		Total
			Baik	Tidak Baik	
Lingkungan_Fisik	Baik	Count	40	3	43
		% within Lingkungan_Fisik	93.0%	7.0%	100.0%
	Tidak Baik	Count	10	42	52
		% within Lingkungan_Fisik	19.2%	80.8%	100.0%
Total		Count	50	45	95
		% within Lingkungan_Fisik	52.6%	47.4%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	51.409 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	48.491	1	.000		
Likelihood Ratio	58.760	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	50.868	1	.000		
N of Valid Cases	95				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 20.37.

b. Computed only for a 2x2 table



## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Karyawan * Keputusan_Pasien	95	100.0%	0	0.0%	95	100.0%

### Karyawan \* Keputusan\_Pasien Crosstabulation

		Keputusan_Pasien			
		Baik	Tidak Baik	Total	
Karyawan	Baik	Count	44	5	49
		% within Karyawan	89.8%	10.2%	100.0%
	Tidak Baik	Count	6	40	46
		% within Karyawan	13.0%	87.0%	100.0%
Total		Count	50	45	95
		% within Karyawan	52.6%	47.4%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	56.063 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	53.027	1	.000		
Likelihood Ratio	63.516	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	55.473	1	.000		
N of Valid Cases	95				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21.79.

b. Computed only for a 2x2 table

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Pelayanan_Yang_Diberikan	95	100.0%	0	0.0%	95	100.0%
* Keputusan_Pasien						

### Pelayanan\_Yang\_Diberikan \* Keputusan\_Pasien Crosstabulation

		Keputusan_Pasien		Total	
		Baik	Tidak Baik		
Pelayanan_Yang_Diberikan	Baik	Count	44	1	45
		% within Pelayanan_Yang_Diberikan	97.8%	2.2%	100.0%
	Tidak Baik	Count	6	44	50
		% within Pelayanan_Yang_Diberikan	12.0%	88.0%	100.0%
Total	Count	50	45	95	
	% within Pelayanan_Yang_Diberikan	52.6%	47.4%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	69.899 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	66.501	1	.000		
Likelihood Ratio	85.151	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	69.164	1	.000		
N of Valid Cases	95				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 21.32.

b. Computed only for a 2x2 table

## Uji Regresi Linear Berganda

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan yang Diberikan, Lingkungan Fisik, Karyawan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Keputusan Pasien

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.668	.657	1.701

a. Predictors: (Constant), Pelayanan yang Diberikan, Lingkungan Fisik, Karyawan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	529.663	3	176.554	61.038	.000 <sup>b</sup>
	Residual	263.222	91	2.893		
	Total	792.884	94			

a. Dependent Variable: Keputusan Pasien

b. Predictors: (Constant), Pelayanan yang Diberikan, Lingkungan Fisik, Karyawan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.913	1.302		3.005	.003
	Lingkungan Fisik	.114	.111	.102	1.023	.309
	Karyawan	.267	.158	.276	1.688	.095
	Pelayanan yang Diberikan	.466	.149	.474	3.119	.002

a. Dependent Variable: Keputusan Pasien

### Lampiran 9 Riwayat Hidup Penulis



#### A. DATA PRIBADI

Nama : Siti Fadia Chairunnisa  
 NIM : K011181346  
 Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 18 Oktober 2000  
 Agama : Islam  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Golongan Darah : B  
 Suku : Bugis  
 Alamat : Komp.Unhas Antang Jln.Arsitektur II Blok D.114  
 Email : fadiachairunnisa@gmail.com  
 No. Handphone : 08971158637

#### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- SD Inpres Antang II (2006-2012)
- SMP Negeri 19 Makassar (2012-2015)
- SMA Negeri 12 Makassar (2015-2018)
- Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
 FKM Universitas Hasanuddin (2018-2022)