

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, S., S. (2010). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 70–80.
- Al-ababneh, M. M., Mousa, M., dan Firas, A., 2018, The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry, *8*(1);55-62.
- Akbar, F. H., & Pratiwi, R., 2016, Patient Satisfaction Against the Quality of Dental Polyclinic of Tenriawaru General Hospital in Bone Regency, *Journal Dentomaxillofac SCI*, 1(3); 352–60.
- Antukay, N., Ngabito, Y., & Mohammad, I. (2022). The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patient Loyalty at Sitti Khadijah Mother and Child Hospital, Gorontalo. *Journal of Health, Technology and Science (JHTS)*, 3(3), 24–34.
- Arafat, Wilson. 2008. How to Implement GCG (Good Corporate Governance) Effectively. Skyrocketing Publisher. Jakarta.
- Arifin J. (2018). *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta; PT Elex Media Komputindo
- Azrul, A., 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Baloglu S. (2002)Dimensions of customer loyalty: separating friends from well wishers. *Cornell Hotel Restaur Adm Q.* 43(1):47-59.
- Berry, L. L., Wall, E. A., & Carbone, L. P., 2006. Services Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing, *Academy of Management Perspectives*; 20(2), 43–57.
- Blery, E., Nick, B., dan Yannis, P., 2009, Service quality and customer retention in mobile telephony, *Journal of Targeting Measurement and Analysis for Marketing*, 17(1);27-37.
- Chinh, N., Kieu, T., & Shirahada, K. (2016). *Service Encounter Satisfaction in the Retail Banking Service Sector : A Case Study of Vietnam Market*, 6.
- Cronin JJ, Brady MK, Hult GTM. (2000).Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *J Retail.* 76(2):193-218.
- David Wijaya, (2017). “Manajemen Keuangan Konsep dan Penerapannya”. Jakarta:PT. Grasindo.
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J., 2010, Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China. . *International Journal of Information Management*; 30(4), 289–300.
- Engka, M. G. T., 2022, Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Siloam Hospital Balikpapan, Doctoral Disertation Universitas Hasanuddin
- Fajar, 2014, Tingkatkan Mutu Pelayanan, Samarinda: Humas Pemprov Kaltim.

- Fitri, Najmah. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. V 7 No1.
- Giese, J.L. & Cote, J.A., (2002). *Defining Consumer*
- Griffin, Jill (1995). *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. Lexington Books; Singapore.
- Hasan, M. N., 2008, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat Shift Jaga Malam di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta, Magister Thesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hayati, Y. S., Sandra, C., & Herawati, Y. T. (2018). Hubungan Antara Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember Tahun 2017. *Jurnal IKESMA*,
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Health and Medical*, 1(2), 305–318.
- Hermanto, D., 2010, Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sostroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur, *Jurnal Universitas Diponegara*, 2(1);23-35.
- Hertiana, S. (2009). Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di puskesmas Kartasura II Tahun 2009. *Jurnal FKM Universitas Muhammadiyah Surakarta*; 3(2), 128–136.
- Hidayah, N., 2014, Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit, *Jurnal Kesehatan*, 7(2);1-17.
- Hosang, N., Altje, T., dan Moniharapon, 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Study Kasus pada Rumah Sakit Siloam Manado), *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1);159-171.
- Husein Umar. 2012. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Imaninda & Azwar. (2016). Modifikasi Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada Journal Of Psychology*, 1(1);8(21).
- Jayadipraja, E. S. N., Junaid, & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal Of Health and Medical*, 1(2); 305–318.
- Kasnaisi, Palutturi, S., & Ahri, R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD LA Temmamala Soppeng Tahun 2018. *Jurnal Mitrasedhat*, 8(2).

- Kotler, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jild 2, PT Indek New Jersey.
- Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Prenhalindo
- Lavesque, Harris, J., & Russe;, G. (2013). Patient-centered Access to Health Care :Conceptualising Access at the Interface of Health System and Population. *International Journal for Equity InHealth*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Mardalis, A. (2005) 'Meraih Loyalitas Pelanggan', *BENEFIT*, 9(2).
- Mitropoulos, P., Vasileiou, K., & Mitropoulos, I. (2017). Journal of Retailing and Consumer Services Understanding quality and satisfaction in public hospital services : A nationwide inpatient survey in Greece. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(January 2016), 270– 275.
- McQuail, D., 1984, *Communication Models*, Second Edition, New York: Longman Publishing.
- Mu'ah & and Masram (2014), *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo: Zifatma.
- Murdyanti, D. Y., dan rachmi, A., 2018, Pengaruh Puskesmas dan kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Dongko Trenggalek, *jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1);1-4.
- Oliver, R. I., 1997, *satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, New York: Irwin/McGraw-Hill.
- Oliver, R. I., 1999, Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing*, 63(4);33-44.
- Parasuraman, V. A., Zeithmal, Leonard, L., & Berry. (1998). Servqual A Multipel Item Scale For Measuring Costumer Perseption of Service Quality. *Journal of Relating*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2007). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1):111.
- Raheem, A. R., Nawaz, A., Fouzia, N., & Imamuddin, K. (2014). Patients ' Satisfaction and Quality Health Services : An Investigation from Private Hospitals of Karachi , Pakistan. 3(7), 34–38.
- Rahman, M., Wijaya, D., & S, L. A. (2023). *Hubungan Persepsi Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember*. Universitas Jember.
- Revans, 1986, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Balai Buku Indonesia.
- Rosyidah, Mudayana, A. A., Kurnia, S., Hastuti, W., & Rusmitasari, H. (2018). The Relationship Of Patient Satisfaction With Loyalty Of Outpatients In PKU

Muhammadiyah Hospital In DIY. *International Journal of Healthcare Research*, **1**(2), 12–17.

- Sari, A. ., & Ilyas, J. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Loyalitas Pasien Rumah Sakit : Literature Review. *Journal of Ners Community*, **13**(6), 642–647.
- Situmorang, E. B. (2022). *MPOT Implementasi Manajemen Rumah Sakit*. NEM.
- Supartiningsih, S., 2017, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan, *Journal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, **6**(1);9-15.
- Supriyanto, S., dan Ernawaty, 2010, Pemasaran Industri Jasa Kesehatan, Yogyakarta: ANDI. Supartiningsih, S., 2017, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan, *Journal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, **6**(1);9-15.
- Teguh, A. P. P., & Oentara, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Wellclinic Gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, **4**(6), 2452–2463.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2016, *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy 2001. *Manajemen Jasa*. ANDI; Jogjakarta.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C., 1988, Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension, *Journal of Marketing Research*, **25**(5); 204-212.
- UU No. 4 Tahun 2009. (2009). *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Wahyuti, D., dan Budi, p., 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Assalam Gemolong Sragen, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, **2**(1);2579-5597.
- Yusuf, W., dan Suparta, S., 1995, Analisis Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan, *JIKI Ilmu Kesehatan IQRA*, **9**(1);1-9.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan untuk Responden

LEMBAR PENJELASAN UNTUK RESPONDEN

Dengan hormat,

Saya Anzakiyah Dwi Fahsa, Mahasiswa S1 Program Studi Kesehatan Masyarakat Departemen Manajemen Rumah Sakit Universitas Hasanuddin bermaksud untuk mengumpulkan data kepada responden terkait penelitian saya yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar”**.

Tujuan penelitian ini untuk melihat apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pasien dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar. Peneliti akan menjamin kerahasiaan identitas dan informasi dari responden serta tidak digunakan untuk kepentingan lainnya. Peneliti sangat mengharapkan partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden dalam penelitian ini. Jika Bapak/Ibu tidak bersedia, maka Bapak/Ibu berhak untuk menolak karena tidak ada unsur paksaan dalam pengisian kuesioner ini. Demikian informasi yang saya sampaikan, atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Makassar,

2023

Peneliti,

Umi Roisah

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNHAS KOTA MAKASSAR

Tanggal Survei :

Jam Survei :

Petunjuk pengisian : pilihlah salah satu dengan cara lingkari (O) pilihan anda.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Lama Dirawat :
3. Umur : Tahun
4. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
5. Pekerjaan : 1. PNS 4. Wirausaha
2. TNI/Polri 5. Pensiun / IRT
3. Swasta 6. Lain-lain :
6. Pendidikan Terakhir : 1. Tidak Sekolah 4. SMA/Sederajat
2. SD/Sederajat 5. Diploma 1/2/3
3. SMP/Sederajat 6. Sarjana S1/S2/S3
7. Jenis Pasien : 1. PBI (Pemberi Bantuan Iuran)
2. Non PBI/Umum
8. Kelas Perawatan : 1. Ruang VVIP 4. Ruang Ginekologi Kelas 1
2. Ruang VIP 5. Ruang Ginekologi Kelas 2
3. Kelas I Umum

Petunjuk pengisian : Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda sesuai, dengan cara memberikan ceklis (√) pada jawaban yang dipilih.

KUALITAS PELAYANAN

Alternatif Jawaban :

SB = Sangat Baik

B = Baik

TB = Tidak Baik

STB = Sangat Tidak Baik

No.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SB	B	TB	STB
TANGIBILITY (Wujud / Bukti Fisik)					
1.	Ruangan pemeriksaan terlihat rapi, bersih, serta terasa aman dan nyaman				
2.	Memiliki apotik dengan jumlah obat yang lengkap				
3.	Dokter menggunakan APD saat melakukan pemeriksaan				
4.	Memiliki ruang tunggu yang nyaman				
5.	Fasilitas pelayanan yang baik				
RELIABILITY (Kehandalan)					
1.	Petugas memberikan informasi mengenai jalur pelayanan kesehatan bagi pasien yang datang				
2.	Pelayanan informasi kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien				
3.	Petugas sigap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan				
4.	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit				
5.	Ketersediaan mendapatkan obat di Apotik				
RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)					
1.	Setiap keluhan pasien diatasi ditangani dengan cepat				
2.	Petugas menjawab dengan cepa setiap pertanyaan yang diajukan oleh pasien				
3.	petugas memberikan informasi secara tertulis jika pasien tidak memahami tentang jalur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit				
4.	Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien				
5.	Petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan kepada pasien				
ASSURANCE (Jaminan)					

1.	Petugas memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien				
2.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi terkait pelayanan di Rumah Sakit				
3.	Petugas memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang dapat dipertanggungjawabkan				
4.	Melayani dengan sikap menyakinkan sehingga pasien merasa aman				
5.	Petugas kesehatan cekatan dalam melayani pasien				
EMPHATY (Empati)					
1.	Petugas memberikan informasi pelayanan kesehatan tanpa pasien harus minta				
2.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi kepada pasien				
3.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien				
4.	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan				
5.	Kemampuan petugas berkomunikasi dengan pasien				

KEPUASAN PASIEN

Alternatif Jawaban :

SP = Sangat Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SP	P	TP	STP
1.	Pasien puas dengan alternative pilihan dan kelengkapan obat yang disediakan Rumah Sakit				
2.	Pelanggan puas dengan kualitas obat yang disediakan rumah sakit				
3.	Pelanggan puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan rumah sakit				
4.	Pelanggan puas dengan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit				
5.	Pasien puas dengan proses penyelesaian masalah jika terjadi kesalahan dalam proses layanan				

LOYALITAS PASIEN

Alternatif Jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N0.	PERNYATAAN	JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Menggunakan rawat inap RS Unhas lagi, apabila suatu saat anda membutuhkan				
2.	Anda akan memanfaatkan pelayanan rawat inap RS Unhas dibandingkan unit rawat inap Rumah Sakit lain				
3.	Bersedia tetap menggunakannya apabila tariff pelayanan di RS Unhas naik				
4.	Menyarankan pada anggota keluarga atau rekan apabila membutuhkan pelayanan rawat inap				
5.	Memilih Rumah Sakit Unhas adalah pilihan yang tepat				

Lampiran 3 Hasil Analisis Penelitian di RS Unhas

TABEL FREKUENSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-laki	24	42.1	42.1	42.1
	Perempuan	33	57.9	57.9	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

		Pendidikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SMP	2	3.5	3.5	3.5
	SMA	15	26.3	26.3	29.8
	DIPLOMA	13	22.8	22.8	52.6
	SARJANA (S1, S2, S3)	27	47.4	47.4	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Swasta	1	1.8	1.8	1.8
	IRT	7	12.3	12.3	14.0
	Lainnya	5	8.8	8.8	22.8
	Pelajar/Mahasiswa	5	8.8	8.8	31.6
	Pensiun	6	10.5	10.5	42.1
	PNS	10	17.5	17.5	59.6
	Swasta	18	31.6	31.6	91.2
	Wirausaha	5	8.8	8.8	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Klp_Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	3	5.3	5.3	5.3
	20-30 Tahun	20	35.1	35.1	40.4
	31-40 Tahun	9	15.8	15.8	56.1
	41-50 Tahun	13	22.8	22.8	78.9
	>50 Tahun	12	21.1	21.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

KlpTangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	17	29.8	29.8	29.8
	Baik	40	70.2	70.2	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

KlpReliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	10	17.5	17.5	17.5
	Baik	47	82.5	82.5	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

KlpResponsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	8	14.0	14.0	14.0
	Baik	49	86.0	86.0	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

KlpAssurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	8	14.0	14.0	14.0
	Baik	49	86.0	86.0	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

KlpEmphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	8	14.0	14.0	14.0
	Baik	49	86.0	86.0	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

KlpLoyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	25	43.9	43.9	43.9
	Baik	32	56.1	56.1	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Klpkepuasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	15	26.3	26.3	26.3
	Puas	42	73.7	73.7	100.0
	Total	57	100.0	100.0	

Klpkepuasan * KlpLoyalitas Crosstabulation

KlpLoyalitas

Total

			Tidak Baik	Baik	
Klpkepuasan	Tidak Puas	Count	8	7	15
		% within Klpkepuasan	53.3%	46.7%	100.0%
	Puas	Count	17	25	42
		% within Klpkepuasan	40.5%	59.5%	100.0%
Total	Count		25	32	57
	% within Klpkepuasan		43.9%	56.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.742 ^a	1	.389		
Continuity Correction ^b	.312	1	.577		
Likelihood Ratio	.738	1	.390		
Fisher's Exact Test				.546	.287
Linear-by-Linear Association	.729	1	.393		
N of Valid Cases	57				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.58.

b. Computed only for a 2x2 table

KlpTangible * KlpLoyalitas Crosstabulation

			KlpLoyalitas		Total
			Tidak Baik	Baik	
KlpTangible	Tidak Baik	Count	5	12	17
		% within KlpTangible	29.4%	70.6%	100.0%
	Baik	Count	20	20	40
		% within KlpTangible	50.0%	50.0%	100.0%
Total	Count		25	32	57
	% within KlpTangible		43.9%	56.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	2.054 ^a	1	.152		
Continuity Correction ^b	1.303	1	.254		
Likelihood Ratio	2.108	1	.147		
Fisher's Exact Test				.243	.126
Linear-by-Linear Association	2.018	1	.155		
N of Valid Cases	57				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.46.

b. Computed only for a 2x2 table

KlpReliability * KlpLoyalitas Crosstabulation

		KlpLoyalitas			
		Tidak Baik	Baik	Total	
KlpReliability	Tidak Baik	Count	5	5	10
		% within KlpReliability	50.0%	50.0%	100.0%
	Baik	Count	20	27	47
		% within KlpReliability	42.6%	57.4%	100.0%
Total	Count	25	32	57	
	% within KlpReliability	43.9%	56.1%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	.186 ^a	1	.667		
Continuity Correction ^b	.006	1	.936		
Likelihood Ratio	.185	1	.667		
Fisher's Exact Test				.735	.464

Linear-by-Linear Association	.182	1	.669		
N of Valid Cases	57				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.39.

b. Computed only for a 2x2 table

KlpResponsiveness * KlpLoyalitas Crosstabulation

		KlpLoyalitas		Total	
		Tidak Baik	Baik		
KlpResponsiveness	Tidak Baik	Count	5	3	8
		% within KlpResponsiveness	62.5%	37.5%	100.0%
	Baik	Count	20	29	49
		% within KlpResponsiveness	40.8%	59.2%	100.0%
Total	Count	25	32	57	
	% within KlpResponsiveness	43.9%	56.1%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1.313 ^a	1	.252		
Continuity Correction ^b	.580	1	.446		
Likelihood Ratio	1.306	1	.253		
Fisher's Exact Test				.280	.223
Linear-by-Linear Association	1.290	1	.256		
N of Valid Cases	57				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.51.

b. Computed only for a 2x2 table

KlpAssurance * KlpLoyalitas Crosstabulation

		KlpLoyalitas		Total	
		Tidak Baik	Baik		
KlpAssurance	Tidak Baik	Count	6	2	8
		% within KlpAssurance	75.0%	25.0%	100.0%
	Baik	Count	19	30	49
		% within KlpAssurance	38.8%	61.2%	100.0%
Total	Count	25	32	57	
	% within KlpAssurance	43.9%	56.1%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	3.665 ^a	1	.056		
Continuity Correction ^b	2.341	1	.126		
Likelihood Ratio	3.722	1	.054		
Fisher's Exact Test				.120	.063
Linear-by-Linear Association	3.601	1	.058		
N of Valid Cases	57				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.51.

b. Computed only for a 2x2 table

KlpEmphaty * KlpLoyalitas Crosstabulation

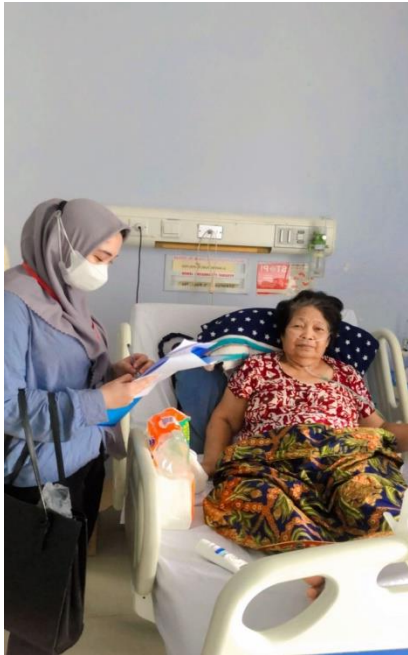
		KlpLoyalitas		Total	
		Tidak Baik	Baik		
KlpEmphaty	Tidak Baik	Count	5	3	8
		% within KlpEmphaty	62.5%	37.5%	100.0%
	Baik	Count	20	29	49
		% within KlpEmphaty	40.8%	59.2%	100.0%
Total	Count	25	32	57	
	% within KlpEmphaty	43.9%	56.1%	100.0%	

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	1.313 ^a	1	.252		
Continuity Correction ^b	.580	1	.446		
Likelihood Ratio	1.306	1	.253		
Fisher's Exact Test				.280	.223
Linear-by-Linear Association	1.290	1	.256		
N of Valid Cases	57				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.51.


b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian



Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Fakultas

Surat Izin Penelitian - Form_K011181068_sl_a03.pdf https://uap.unhas.ac.id/p_cetak?get=955139b3-745056cc-76d5e7



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

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90243, Propinsi Sulawesi Selatan
Telp : (0411) 585658, Website: <https://fkm.unhas.ac.id>, Mail : fkm.unhas@gmail.com

Nomor : 2183/UN4.14.1/PT.01.04/2023 Makassar, 20 Februari 2023
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

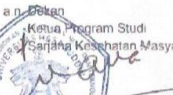
Kepada
 Yth. : Yang Terhormat
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi
 Sulawesi Selatan
 Cq. Bidang Penyelenggara Pelayanan Perizinan
 di -
 Makassar

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	: UMI ROISAH
Nomor Pokok	: K011181068
Program Studi	: S1 - Kesehatan Masyarakat
Departemen	: Manajemen Rumah Sakit
Judul Penelitian	: Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar
Lokasi Penelitian	: RSPTN Universitas Hasanuddin Kota Makassar
Tim Pembimbing	: 1. Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc 2. Dr. Irwandy, SKM.,M.Sc,PH.,M.Kes.

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



Dr. Haniawati Amqam S KM, M.Sc
 NIP. 197601182005012001


Tembusan :

1. Dekan FKM Unhas (Sebagai laporan)
2. Para Wakil Dekan FKM Unhas
3. Masing-masing Pembimbing
4. Mahasiswa Bersangkutan
5. Arsip

This document was generated by filap app firm-uh in 2023-02-20 14:47:47

1 of 1 2/20/2023, 2:38 PM

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari DPM-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	: 12778/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Direktur RSPTN Universitas Hasanuddin Makassar
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 2183/UN4.14.1/PT.01.04/2023 tanggal 20 Februari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: UMI ROISAH
Nomor Pokok	: K011181068
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 TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNHAS KOTA MAKASSAR "


Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **08 Maret s/d 08 April 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 08 Maret 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
 Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth

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

2761

Nomor: 12778/S.01/PTSP/2023

KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati/Walikota C q. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulsel, apabila kegiatan dilaksanakan di Kab/Kota
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) eksampler hardcopy dan softcopy kepada Gubernur Sulsel, Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Prov. Sulsel
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

REGISTRASI ONLINE IZIN PENELITIAN DI WEBSITE :

<https://izin-penelitian.sulselprov.go.id>

NOMOR REGISTRASI 20230307951754




Catatan :

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 'Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah.'
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan melakukan scan pada QR Code



Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit

 RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN	SURAT KETERANGAN SEMENTARA SELESAI PENGAMBILAN DATA/ANALISA BAHAN HAYATI
	Diterbitkan oleh Ruang Perawatan Phinisi
FORMULIR 3 PENDIDIKAN DAN PENELITIAN	Ditujukan kepada MANAJER PENDIDIKAN DAN PENELITIAN
<p>Dengan hormat,</p> <p>Dengan ini menerangkan bahwa peneliti/ mahasiswa berikut ini:</p> <p>Nama : Umi Roisah</p> <p>NIM / NIP : K011181068</p> <p>Institusi : Kesehatan Masyarakat (MRS), Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, Makassar</p> <p>Kode penelitian : 230329_1</p> <p>TELAH SELESAI melakukan pengambilan data/ analisa bahan hayati</p> <p>Pada tanggal :</p> <p>Jumlah Subjek : responden/sampel</p> <p>Jenis Data :</p> <p>Dengan nama pendamping dan pembimbing</p> <p>Pembimbing/Konsultan :</p> <p>Pendamping :</p> <p>Surat keterangan ini juga merupakan penjelasan bahwa peneliti/mahasiswa di atas tidak mempunyai sangkutan lagi pada unit/ instalasi kami</p> <p>Pembimbing/Pendamping</p> <p>.....</p> <p>NIP.</p> <p>Catatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada pelanggaran kepatuhan protokol penelitian : Ya: <input type="checkbox"/> Tidak Ada : <input type="checkbox"/> 2. Jika Ya, Sebutkan 3. Jika Terdapat pelanggaran kepatuhan protokol penelitian, Unit Penelitian segera Melapor ke Bidang Penelitian Admin Penelitian (0895322672635). 3. Lembaran ini agar diisi dan diberikan kepada mahasiswa/peneliti untuk diserahkan kepada Bidang Penelitian dan Inovasi setelah pengambilan data / analisa bahan hayati selesai 4. Surat pengantar ini berlaku 2 x 24 jam hari kerja di unit penelitian RSUH 	

Lampiran 8 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 : fkmm.unhas@gmail.com, website: <https://fkmm.unhas.ac.id/>

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 2677/UN4.14.1/TP.01.02/2023

Tanggal : 06 Maret 2023

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

No.Protokol	27223051031	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Umi Roisah	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	27 Februari 2023
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	27 Februari 2023
Tempat Penelitian	Rawat Inap Rumah Sakit Unhas, Kota Makassar		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 06 Maret 2023 Sampai 06 Maret 2024	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	 06 Maret 2023
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M Kes	Tanda tangan	 06 Maret 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 9 Riwayat Hidup Peneliti



A. DATA PRIBADI

Nama : Umi Roisah
NIM : K011181068
Tempat, Tanggal Lahir : Jepara, 11 Agustus 1998
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Suku : Jawa
Alamat : Jl. Bung no 17
E-mail : umiroisah98@gmail.com
No. Handphone : 085173157441

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 4 Bawu Jepara (2006-2008)
2. MI Negeri 2 Jepara (2008-2012)
3. MTsN 1 Jepara (2012-2013)
4. SMP Negeri 4 Libureng (2013-2015)
5. SMA Negeri 6 Bone (2015-2016)
6. SMA Negeri 22 Bone (2016-2018)
7. Program Studi Kesehatan Masyarakat/Departemen Manajemen Rumah Sakit Universitas Hasanuddin (2018-2024)

C. RIWAYAT ORGANISASI

Pengurus Hospital Management Student Forum (HMSF) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin (2021-2022).