

DAFTAR PUSTAKA

- Addo, A.A., Wenxin, W., Boadi, D.A., Abban, O.J. dan Micah, G.B., 2020. Sustainability of health institutions: the impact of service quality and patient satisfaction on loyalty. *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*. [Online] 5(4). Diakses dari <http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.345> [Diakses pada 8 Juni 2023].
- Afrizal dan Suhardi, 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien. *JEM: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. [Online] 4(1), 70-86. Diakses dari <https://journal.stiepertiba.ac.id/index.php/jem/article/view/37> [Diakses pada 28 Agustus 2023].
- Aryawati, W., Prasetio, B.N.E. dan Yulyani, V., 2020. Analysis of factors relating to loyalty of patients in pertamina bintang amin hospital lampung in 2019. *Indian Journal of Public Health Research & Development*. [Online] 11(2), 1759-1764. Diakses dari <https://doi.org/10.37506/v11%2Fi2%2F2020%2Fijphrd%2F195083> [Diakses pada 6 Juni 2023].
- Calundu, R., 2018. *Manajemen Kesehatan*. CV Sah Media, Makassar. Diakses dari <https://shorturl.at/xHXgE> [Diakses pada 15 Agustus 2023].
- Chrisandita, P.A.P. dan Darma, G. S., 2020. Faktor penentu loyalitas pasien di era revolusi industri 4.0. *Bali Health Journal*. [Online] 4(2). Diakses dari <http://ejournal.unbi.ac.id/index.php/BHJ/article/download/234/138/589> [Diakses pada 8 Juni 2023].
- Data Customer Service di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang, 2023.
- Data Rekam Medik di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang, 2023.
- David, Dewanto, A. dan Rochman, F., 2014. Pengaruh brand image terhadap perceived service quality, kepuasan, dan loyalitas. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. [Online] 12(4). Diakses dari <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/viewFile/716/691> [Diakses pada 10 April 2024].
- Dimiyati, M., 2018. *Pendekatan Hayati: Strategi Pemasaran Untuk Menghadapi Persaingan yang Dinamis*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Eftitah, F., Martini, N.N.P. dan Herlambang, T., 2023. Pengaruh kepuasan dan citra terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien. *Relasi: Jurnal* [Online] 19(1), 69-88. Diakses dari sm.ac.id/index.php/relasi/article/view/663/590 [Diakses pada 9



Universitas Indonesia, Depok.

- Fatimah, F., Tyas, W.M. dan Qomariah, N., 2024. Retail Service Customer Experience & Switching Barriers UMKM Ritel. Azka Pustaka, Pasaman Barat. Diakses dari <https://shorturl.at/allnf> [Diakses pada 11 April 2024].
- Fill, C., 2012. Managing Corporate Reputation. BPP Learning Media, London. Diakses dari <https://shorturl.at/dVpFX> [Diakses pada 26 Agustus 2023].
- Griffin, J., 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Erlangga, Jakarta. Diakses dari <https://t.ly/B9Kw-> [Diakses pada 15 Agustus 2023].
- Hurriyati, R., 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Cetakan ke 3. Alfabeta, Bandung.
- Indar, 2022. Etikolegal Dalam Pelayanan Kesehatan. Cetakan ke 2. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Jayadipraja, E.S.N., Junaid dan 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. [Online] 1(2). Diakses dari <https://ijohm.rcipublisher.org/index.php/ijohm/article/view/58/36> [Diakses pada 8 Juni 2023].
- Kemendes RI, 2021. Profil Kesehatan Indonesia 2020. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta. Diakses dari <https://bit.ly/3JdPuiq> [Diakses pada 10 Juni 2023].
- Kipu, F.F., Wariki, W.M.V. dan Bolang, A.S.L., 2020. Faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan di instalasi rawat jalan upgd rumah sakit tipe c manembo-nembo bitung. Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine. [Online] 2(1). Diakses dari <https://doi.org/10.35801/ijphcm.2.1.2021.32342> [Diakses pada 8 Juni 2023].
- Kotler, P. dan Armstrong, G., 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi ke 8. Erlangga, Jakarta.
- Kusumapradja, R., Suandewi, N.P.A. dan Germas, A., 2013. Analisis hubungan antara kualitas pelayanan, karakteristik pasien, dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien rawat jalan RSUD cibinong. Forum Ilmiah. [Online] 10(1). Diakses dari <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Formil/article/download/824/757> [Diakses pada 15 April 2024].



2022. Impacts of service quality, brand image, and perceived value on patients' loyalty to china's private dental clinics with service satisfaction as mediator. Plos One. [Online] 17(6). Diakses dari <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233> [Diakses pada 8 Juni 2023].

, N., 2021. The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. INQUIRY: The Journal of Health Care

- Organization, Provision, and Financing. [Online] 58, 1-11. Diakses dari <https://doi.org/10.1177/004695802110072> [Diakses pada 6 Juni 2023].
- Loren, S., 2016. Faktor yang Berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Skripsi, Universitas Muslim Indonesia, Makassar.
- Lovelock, C.H. dan Wright, L.K., 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan ke 2. Indeks, Jakarta.
- Mu'ah dan Masram, 2014. Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan. Zifatama Publisher, Sidoarjo. Diakses dari <https://shorturl.at/efRV3> [Diakses pada 11 Juli 2023].
- Nindy, E., Hanafiah, A. dan Alhabsyi, T., 2023. Pengaruh citra rumah sakit, kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien BPJS rawat inap. Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia. [Online] 11(1). Diakses dari <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525> [Diakses pada 9 Juni 2024].
- Nirmayati, 2019. Analisis Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Mulya Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019. Tesis, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.
- Nisa, D.H. dan Aristi, D., 2023. Faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Jurnal Semesta Sehat. [Online] 3(1), 31-45. Diakses dari <https://jsemesta.iakmi.or.id/index.php/jm/article/download/102/87> [Diakses pada 8 Juni 2023].
- Nisa, H.K., 2022. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan di RSUD Jampang Kulon Tahun 2022. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan ke 2. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursapriani, 2016. Analisis Pengaruh Perceived Value dalam Membentuk Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar. Tesis, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Panjaya, S., Razak, A. dan Hamzah, A., 2017. Faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat inap rsud haji kota makassar. The Indonesian Journal of Health Administration and Policy. [Online] 6(1). Diakses dari <https://shorturl.at/mZ2xn> [Diakses pada 31 Januari 2024].



sehatan Republik Indonesia No 4 Tahun 2018. *Tentang kewajiban dan kewajiban pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

sehatan Republik Indonesia No 12 Tahun 2013. *Tentang pola pelayanan umum rumah sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

a, N.N.K. dan Rahanatha, G.B., 2023. Kredibilitas Celebrity untuk Membangun Citra Merek dan Meningkatkan Niat Beli. Penerbit

Lakeisha, Klaten. Diakses dari <https://shorturl.at/vDIQ2> [Diakses pada 26 Agustus 2023].

- Rahma, D.A. dan Prayoga, D., 2022. Faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit: scoping review. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*. [Online] 16(3), 384-391. Diakses dari <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967> [Diakses pada 8 Juni 2023].
- Rashid, N. dan Al-shami, S.A., 2022. Factors of services quality that influence patient loyalty at muslim friendly hospital: a malaysian perspective. *Asia Social Issues*. [Online] 15(6). Diakses dari <https://doi.org/10.48048/asi.2022.254429> [Diakses pada 8 Juni 2023].
- Reski, E., Suhadi dan Lisnawaty, 2019. Analisis loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di poliklinik umum rumah sakit umum daerah kota kendari tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. [Online] 4(1). Diakses dari <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JIMKESMAS/article/download/5790/4233> [Diakses pada 15 April 2024].
- Sari, N., Anggorowati, L. dan Desty, R.T., 2023. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien non asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*. [Online] 4(2), 58-66. Diakses dari <https://shorturl.at/WZcjW> [Diakses pada 10 Juni 2024].
- Sihombing, Y.A., 2022. Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image. PT. Nasya Expanding Management, Pekalongan. Diakses dari https://t.ly/rB_2g [Diakses pada 11 Juli 2023].
- Sumantri, A., 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Kencana, Jakarta.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Supriyanto, S. dan Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Susanti, I., Nyorong, M. dan Sudiro, 2020. Analysis of factors affecting patient loyalty in bandung general hospital in medan. *Journal La Medihealthico*. [Online] 1(5), 6-15. Diakses dari <https://doi.org/10.37899/journallamedihealthico.v1i5.148> [Diakses pada 6 Juni 2023].
- Teguh, A.P.P. dan Oentara, S., 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di poliklinik gading serpong. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*. [Online] 4(6). Diakses dari <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i6.1104> [Diakses pada 8 Juni 2023].
- Tra, G., 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi ke 4. Andi, Jakarta.
- Waniar, W.O.S. dan Samsualam, 2022. Karakteristik individu dan



kinerja pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan. *Window of Nursing Journal*. [Online] 3(1), 75-82. Diakses dari <https://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/won/article/download/210/297> [Diakses pada 10 Juni 2024].

Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009. *Tentang rumah sakit*. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

Wahdi, N., 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien. Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Wahyuni, Y., 2009. Metodologi Penelitian Bisnis Bidang Kesehatan: Untuk Manajemen Rumah Sakit, Manajemen Farmasi, Keperawatan, Kebidanan & Kedokteran. Penerbit Fitramaya, Yogyakarta.

Wati, L., 2018. Hubungan antara reliability dan responsiveness dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*. [Online] 2(1), 252-269. Diakses dari <https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.311> [Diakses pada 8 Juni 2023].

Widadi, R.H.S. dan Wadji, F., 2015. Faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan klinik saraf rumah sakit jiwa daerah Dr. R. M. soedjarwadi. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. [Online] 17(1), 28-37. Diakses dari <https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/download/2270/1540> [Diakses pada 4 Juni 2023].

Widjaja, B.T., 2013. *Lifestyle Marketing SERVLIST: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Diakses dari <https://rb.gy/c062i0> [Diakses pada 11 April 2024].

Wu, C.C., 2011. The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*. [Online] 5(12), 4873-4882. Diakses dari https://academicjournals.org/article/article1380701699_Wu.pdf [Diakses pada 11 Agustus 2023].

Yasril, T., Dachriyanus dan Harmawati, 2019. Hubungan kualitas pelayanan dimensi servqual dengan loyalitas pasien di poliklinik rsud arosuka tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. [Online] 19(3), 694-705. Diakses dari <https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i3.771> [Diakses pada 8 Juni 2023].

Yolanda, A., Nurismilida dan Sari, R.A., 2021. Peranan Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Perusahaan. *Cattleya Darmaya Fortuna*, Deli Serdang. <https://shorturl.at/bwzNW> [Diakses pada 26 Agustus 2023].



L A M P I R A N



Lampiran 1

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Informed Consent

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :
Umur :
Jenis Kelamin :
Alamat :

Menyatakan bersedia untuk berpartisipasi dalam pengambilan data penelitian atau menjadi responden pada penelitian yang dilakukan oleh:

Nama : Dewi Alya Anugrah Rizal

NIM : K052221019

Program Studi : S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Hasanuddin

Judul Penelitian : Analisis Determinan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang

Demikian secara sukarela dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun, saya bersedia berperan serta dalam penelitian.

Pinrang,.....2024

Responden

(.....)



Lampiran 2



KUESIONER PENELITIAN
 Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
 Fakultas Kesehatan Masyarakat
 Universitas Hasanuddin
 Makassar

Peneliti berasal dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Universitas Hasanuddin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan loyalitas pasien instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang.

Kuesioner ini hanya bersifat akademis untuk kepentingan penelitian, mohon kiranya di jawab secara jujur dan objektif tanpa keraguan.

No. Responden :

Bagian I

Identitas Responden

Pertanyaan pada bagian I merupakan pertanyaan yang berhubungan dengan identitas responden. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban dibawah ini.

1. Nama :
2. Umur :
 - a. 17 – 29 tahun
 - b. 30 - 39 tahun
 - c. 40 - 49 tahun
 - d. ≥ 50 tahun
3. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
4. Jenis Pembayaran :
 - a. Umum
 - b. BPJS
5. Kategori Perawatan :
 - a. VIP
 - b. Kelas 1
 - c. Kelas 2
 - d. Kelas 3
6. Kunjungan Saat Ini :
 - a. Kunjungan ke 2
 - b. Kunjungan ke 3
 - c. Kunjungan ke 4
 - d. Lebih dari 4
7. Pendidikan Terakhir :
 - a. Tidak Sekolah
 - b. Tidak Tamat SD
 - c. Tamat SD
 - d. Tamat SMP
 - e. Tamat SMA/SMK
 - f. Perguruan Tinggi
8. Pekerjaan :
 - a. Pegawai Negeri Swasta
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Wiraswasta
 - d. PNS
 - e. Lain-lain (Sebutkan : _____)



b. > 5 KM

Apakah jarak tempat tinggal Anda ke Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah lebih dari 5 KM?

Bagian II

Pertanyaan pada bagian II ini berkaitan dengan analisis determinan loyalitas pasien instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang.

A. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan cermat setiap item pertanyaan.
2. Saudara(i) dimohon untuk memberikan tanda *check list* (√) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda. Dengan pilihan jawaban:
 SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju
 S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju
3. Jawaban Anda akan dijaga dan dijamin kerahasiaannya.

B. Pertanyaan

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Hal Keandalan (*Reliability*)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah petugas registrasi dan kasir melayani dengan teliti dan baik?		
2.	Apakah petugas kesehatan memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan?		
3.	Apakah dokter mampu melakukan pemeriksaan kepada pasien dengan teliti, hati-hati, dan cermat?		
4.	Apakah perawat memiliki kemampuan yang baik dan teliti dalam memberikan pelayanan ke pasien?		
5.	Apakah dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas?		
6.	Apakah petugas bagian farmasi menjelaskan dengan sangat baik tentang prosedur dan jenis obat yang harus dikonsumsi oleh pasien rawat inap?		

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Hal Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah petugas administrasi melayani pasien dengan sigap dan cepat?		
2.	Apakah petugas parkir dan satpam memberikan pelayanan dengan tanggap?		
3.	Apakah saat membutuhkan bantuan perawat, perawat akan segera datang, memberikan pelayanan, dan membantu keperluan pasien?		
4.	Apakah dokter melakukan tindakan pemeriksaan pengobatan dengan cepat dan tepat waktu?		
	Apakah petugas apotek cepat dalam melayani		



3. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Hal Jaminan (*Assurance*)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah dokter mempunyai kemampuan menetapkan diagnosa penyakit dan mengobati dengan baik, sehingga mampu menimbulkan rasa keyakinan untuk sembuh?		
2.	Apakah terciptanya suasana kekeluargaan antara petugas kesehatan dengan pasien?		
3.	Apakah sikap dokter, perawat, tenaga administrasi, dan <i>security</i> dalam melayani pasien sangat ramah dan sopan?		
4.	Apakah saat pemeriksaan, dokter mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan mengenai kondisi kesehatan pasien?		
5.	Apakah tenaga medis dan non medis menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah pasien?		

4. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Hal Empati (*Empathy*)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien?		
2.	Apakah dokter mendengarkan keluhan-keluhan pasien dan memberikan solusi akan keluhan tersebut?		
3.	Apakah dokter memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada setiap pasien?		
4.	Apakah perawat melayani dan memperhatikan kebutuhan setiap pasien?		

5. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Hal Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak
1.	Apakah tampilan fisik gedung rawat inap sangat menarik dan bagus?		
2.	Apakah fasilitas yang terdapat di ruang rawat inap sangat lengkap?		
3.	Apakah keadaan lingkungan di ruang rawat inapnya sangat bersih?		
	Apakah tempat parkir yang memadai?		
	Alat-alat medis yang digunakan sangat bersih?		
	Ventilasi udara di ruang rawat inap sudah baik?		



7.	Apakah penampilan dokter, perawat, tenaga administrasi, dan <i>security</i> saat bekerja sangat rapih dan bersih?		
8.	Apakah terdapat dokter spesialis yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pasien?		
9.	Apakah dokter dan perawat menggunakan APD lengkap saat melakukan pemeriksaan?		
10.	Apakah jenis obat-obatan yang tersedia di apotik sudah sangat lengkap?		

6. Citra Rumah Sakit

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	RSU 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang dikenal sebagai rumah sakit yang mampu memberikan jaminan kesembuhan bagi setiap pasien yang dirawat.				
2.	Kemampuan pelayanan yang baik yang ditampilkan oleh segenap pegawai di RSU 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang menjadikan rumah sakit tersebut dikenal baik oleh masyarakat.				
3.	Sampai saat ini belum pernah terdengar berita kurang baik tentang pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh RSU 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang.				
4.	RSU 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang dikenal sebagai rumah sakit yang memiliki tingkat profesionalisme tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.				
5.	RSU 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang dikenal memiliki pegawai, baik medis, paramedis, non keperawatan maupun non medis yang ramah dan sopan dimata masyarakat.				
6.	RSU 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang mampu menerjemahkan dengan baik slogan yang dibawanya yaitu " <i>Mewujudkan Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang Sebagai Pilihan Utama Masyarakat Pinrang</i> " dengan menampilkan diri sebagai rumah sakit dengan pelayanan terbaik yang diberikan kepada				



7. Hambatan Pindah

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya enggan untuk pindah ke rumah sakit lain karena ragu rumah sakit lain dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.				
2.	Saya enggan untuk pindah ke rumah sakit lain karena harus mempelajari kembali prosedur administrasi di rumah sakit lain.				
3.	Saya enggan untuk pindah ke rumah sakit lain, karena harus beradaptasi kembali dengan pegawai di rumah sakit lain.				
4.	Saya tidak tertarik mencoba pengobatan yang menawarkan teknologi kesehatan terbaru yang ditawarkan oleh rumah sakit lain.				
5.	Saya enggan pindah ke rumah sakit lain, karena merasa sudah memiliki ikatan yang kuat dengan dokter di RSUD 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang.				
6.	Saya enggan pindah ke rumah sakit lain, karena merasa dekat secara personal dengan staf administrasi di RSUD 'Aisyiyah St. Khadijah.				
7.	Saya enggan pindah ke rumah sakit lain, karena telah memiliki hubungan baik dengan perawat di RSUD 'Aisyiyah St. Khadijah Kab. Pinrang.				
8.	Saya akan mengeluarkan biaya transportasi yang lebih besar, apabila berpindah ke rumah sakit lain.				

8. Loyalitas Pasien Pada Instalasi Rawat Inap

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1.	Saya semakin yakin untuk menjadi pelanggan yang setia di RSUD 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang karena pelayanan yang diberikan sangat baik.		
2.	Saya akan tetap melakukan kunjungan ulang di RSUD 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang bila saya membutuhkan pelayanan kesehatan, walaupun ada rumah sakit lain yang lebih menarik.		
3.	Bagi saya RSUD 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang merupakan tempat berobat yang terbaik.		
4.	Apabila suatu saat keluarga, teman, atau orang lain membutuhkan pelayanan kesehatan, saya akan merekomendasikan mereka untuk berobat di RSUD 'Aisyiyah St. Khadijah Pinrang.		



Lampiran 3

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

UJI VALIDITAS

Variabel	Pertanyaan/ Pernyataan	R Hitung	R Tabel n=30 (5%)	Keterangan	
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	P1	0,597	> 0,361	Valid	
	P2	0,637		Valid	
	P3	0,545		Valid	
	P4	0,693		Valid	
	P5	0,598		Valid	
	P6	0,721		Valid	
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P7	0,757	> 0,361	Valid	
	P8	0,519		Valid	
	P9	0,589		Valid	
	P10	0,740		Valid	
	P11	0,728		Valid	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	P12	0,652	> 0,361	Valid	
	P13	0,739		Valid	
	P14	0,834		Valid	
	P15	0,389		Valid	
	P16	0,640		Valid	
Empati (<i>Empathy</i>)	P17	0,671	> 0,361	Valid	
	P18	0,612		Valid	
	P19	0,699		Valid	
	P20	0,821		Valid	
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	P21	0,782	> 0,361	Valid	
	P22	0,751		Valid	
	P23	0,795		Valid	
	P24	0,662		Valid	
	P25	0,412		Valid	
	P26	0,904		Valid	
	P27	0,516		Valid	
	P28	0,552		Valid	
	P29	0,538		Valid	
	P30	0,565		Valid	
	P31	0,764	> 0,361	Valid	
	P32	0,764		Valid	
	P33	0,824		Valid	
	P34	0,690		Valid	
	P35	0,671		Valid	
	P36	0,774		Valid	
	P37	0,610		> 0,361	Valid
	P38	0,546		> 0,361	Valid



	P39	0,564		Valid
	P40	0,654		Valid
	P41	0,752		Valid
	P42	0,775		Valid
	P43	0,595		Valid
	P44	0,486		Valid
Loyalitas Pasien	P45	0,759	> 0,361	Valid
	P46	0,693		Valid
	P47	0,780		Valid
	P48	0,683		Valid

UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Dasar	Keterangan
<i>Reliability</i>	0,678	> 0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,698	> 0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,663	> 0,60	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,653	> 0,60	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,851	> 0,60	Reliabel
Citra Rumah Sakit	0,832	> 0,60	Reliabel
Hambatan Pindah	0,777	> 0,60	Reliabel
Loyalitas Pasien	0,697	> 0,60	Reliabel



Correlations

		P1 Kehandalan	P2 Kehandalan	P3 Kehandalan	P4 Kehandalan	P5 Kehandalan	P6 Kehandalan	Total Jawaban Kehandalan
P1 Kehandalan (Reliability)	Pearson Correlation	1	,149	-,120	,224	-,083	,632**	,597**
	Sig. (2-tailed)		,432	,529	,235	,663	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2 Kehandalan (Reliability)	Pearson Correlation	,149	1	,356	,389	,557**	,236	,637**
	Sig. (2-tailed)	,432		,053	,034	,001	,210	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3 Kehandalan (Reliability)	Pearson Correlation	-,120	,356	1	,535**	,695**	,094	,545**
	Sig. (2-tailed)	,529	,053		,002	,000	,619	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4 Kehandalan (Reliability)	Pearson Correlation	,224	,389	,535**	1	,371	,177	,693**
	Sig. (2-tailed)	,235	,034	,002		,043	,350	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5 Kehandalan (Reliability)	Pearson Correlation	-,083	,557**	,695**	,371	1	,263	,598**
	Sig. (2-tailed)	,663	,001	,000	,043		,161	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6 Kehandalan (Reliability)	Pearson Correlation	,632**	,236	,094	,177	,263	1	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000	,210	,619	,350	,161		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total Jawaban Kehandalan (Reliability)	Pearson Correlation	,597**	,637**	,545**	,693**	,598**	,721**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Optimization Software:
www.balesio.com

Statistics

N of Items	
	6

Correlations

		P7 Daya Tanggap	P8 Daya Tanggap	P9 Daya Tanggap	P10 Daya Tanggap	P11 Daya Tanggap	Total Jawaban Daya Tanggap
P7 Daya Tanggap (Responsiveness)	Pearson Correlation	1	,509**	,098	,263	,617**	,757**
	Sig. (2-tailed)		,004	,608	,160	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P8 Daya Tanggap (Responsiveness)	Pearson Correlation	,509**	1	-,149	,302	,236	,519**
	Sig. (2-tailed)	,004		,432	,105	,210	,003
	N	30	30	30	30	30	30
P9 Daya Tanggap (Responsiveness)	Pearson Correlation	,098	-,149	1	,742**	,253	,589**
	Sig. (2-tailed)	,608	,432		,000	,177	,001
	N	30	30	30	30	30	30
P10 Daya Tanggap (Responsiveness)	Pearson Correlation	,263	,302	,742**	1	,213	,740**
	Sig. (2-tailed)	,160	,105	,000		,258	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P11 Daya Tanggap (Responsiveness)	Pearson Correlation	,617**	,236	,253	,213	1	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,210	,177	,258		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total Jawaban Daya Tanggap (Responsiveness)	Pearson Correlation	,757**	,519**	,589**	,740**	,728**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,001	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Reliability Statistics

Alpha	N of Items
,698	5

Correlations

		P12 Jaminan (Assurance)	P13 Jaminan (Assurance)	P14 Jaminan (Assurance)	P15 Jaminan (Assurance)	P16 Jaminan (Assurance)	Total Jawaban Jaminan (Assurance)
P12 Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	1	,196	,408*	,010	,480**	,652**
	Sig. (2-tailed)		,300	,025	,956	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P13 Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	,196	1	,772**	,213	,213	,739**
	Sig. (2-tailed)	,300		,000	,258	,258	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P14 Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	,408*	,772**	1	,099	,428*	,834**
	Sig. (2-tailed)	,025	,000		,604	,018	,000
	N	30	30	30	30	30	30
P15 Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	,010	,213	,099	1	-,023	,389*
	Sig. (2-tailed)	,956	,258	,604		,905	,034
	N	30	30	30	30	30	30
P16 Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	,480**	,213	,428*	-,023	1	,640**
	Sig. (2-tailed)	,007	,258	,018	,905		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total Jawaban Jaminan (Assurance)	Pearson Correlation	,652**	,739**	,834**	,389*	,640**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,034	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Optimization Software:
www.balesio.com

Statistics
N of Items
5

Correlations

		P17 Empati (Empathy)	P18 Empati (Empathy)	P19 Empati (Empathy)	P20 Empati (Empathy)	Total Jawaban Empati (Empathy)
P17 Empati (Empathy)	Pearson Correlation	1	,155	,380	,380	,671**
	Sig. (2-tailed)		,414	,038	,038	,000
	N	30	30	30	30	30
P18 Empati (Empathy)	Pearson Correlation	,155	1	,099	,428	,612**
	Sig. (2-tailed)	,414		,604	,018	,000
	N	30	30	30	30	30
P19 Empati (Empathy)	Pearson Correlation	,380	,099	1	,489**	,699**
	Sig. (2-tailed)	,038	,604		,006	,000
	N	30	30	30	30	30
P20 Empati (Empathy)	Pearson Correlation	,380	,428	,489**	1	,821**
	Sig. (2-tailed)	,038	,018	,006		,000
	N	30	30	30	30	30
Total Jawaban Empati (Empathy)	Pearson Correlation	,671**	,612**	,699**	,821**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

	N of Items
	4
Optimization Software: www.balesio.com	

Correlations

		P21 Bukti Fisik	P22 Bukti Fisik	P23 Bukti Fisik	P24 Bukti Fisik	P25 Bukti Fisik	P26 Bukti Fisik	P27 Bukti Fisik	P28 Bukti Fisik	P29 Bukti Fisik	P30 Bukti Fisik	Total Jawaban Bukti Fisik
P21 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	1	,683**	,526**	,386*	,211	,665**	,333	,279	,493**	,439*	,782**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,035	,264	,000	,072	,136	,006	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P22 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,683**	1	,536**	,397*	,120	,741**	,189	,262	,396**	,464**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,030	,529	,000	,317	,161	,031	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P23 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,526**	,536**	1	,856**	,402*	,712**	,342	,408*	,172	,226	,795**
	Sig. (2-tailed)	,003	,002		,000	,028	,000	,064	,025	,363	,230	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P24 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,386*	,397*	,856**	1	,402*	,573**	,196	,257	,033	,226	,662**
	Sig. (2-tailed)	,035	,030	,000		,028	,001	,300	,171	,864	,230	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P25 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,211	,120	,402*	,402*	1	,418*	,253	,098	,150	-,183	,412*
	Sig. (2-tailed)	,264	,529	,028	,028		,021	,177	,608	,428	,334	,024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P26 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,665**	,741**	,712**	,573**	,418*	1	,520**	,467**	,279	,491**	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,021		,003	,009	,136	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P27 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,333	,189	,342	,196	,253	,520**	1	,154	,238	,144	,516**
	Sig. (2-tailed)	,072	,317	,064	,300	,177	,003		,416	,206	,447	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Optimization Software:
www.balesio.com

P28 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,279	,262	,408*	,257	,098	,467**	,154	1	,308	,356	,552**
	Sig. (2-tailed)	,136	,161	,025	,171	,608	,009	,416		,097	,053	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P29 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,493**	,396*	,172	,033	,150	,279	,238	,308	1	,384*	,538**
	Sig. (2-tailed)	,006	,031	,363	,864	,428	,136	,206	,097		,036	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P30 Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,439*	,464**	,226	,226	-,183	,491**	,144	,356	,384*	1	,565**
	Sig. (2-tailed)	,015	,010	,230	,230	,334	,006	,447	,053	,036		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Jawaban Bukti Fisik (Tangibles)	Pearson Correlation	,782**	,751**	,795**	,662**	,412*	,904**	,516**	,552**	,538**	,565**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,024	,000	,004	,002	,002	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,851	10



Correlations

		P31 Citra Rumah Sakit	P32 Citra Rumah Sakit	P33 Citra Rumah Sakit	P34 Citra Rumah Sakit	P35 Citra Rumah Sakit	P36 Citra Rumah Sakit	Total Jawaban Citra Rumah Sakit
P31 Citra Rumah Sakit	Pearson Correlation	1	,750**	,444*	,356	,243	,729**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,014	,054	,196	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P32 Citra Rumah Sakit	Pearson Correlation	,750**	1	,565**	,351	,340	,491**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,057	,066	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P33 Citra Rumah Sakit	Pearson Correlation	,444*	,565**	1	,390*	,471**	,611**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,014	,001		,033	,009	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P34 Citra Rumah Sakit	Pearson Correlation	,356	,351	,390*	1	,818**	,342	,690**
	Sig. (2-tailed)	,054	,057	,033		,000	,065	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P35 Citra Rumah Sakit	Pearson Correlation	,243	,340	,471**	,818**	1	,250	,671**
	Sig. (2-tailed)	,196	,066	,009	,000		,182	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P36 Citra Rumah Sakit	Pearson Correlation	,729**	,491**	,611**	,342	,250	1	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,065	,182		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total Jawaban Citra Rumah Sakit	Pearson Correlation	,764**	,764**	,824**	,690**	,671**	,774**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

at the 0.01 level (2-tailed).

at the 0.05 level (2-tailed).

cs

of Items

6



Optimization Software:
www.balesio.com

Correlations

		P37 Hambatan Pindah	P38 Hambatan Pindah	P39 Hambatan Pindah	P40 Hambatan Pindah	P41 Hambatan Pindah	P42 Hambatan Pindah	P43 Hambatan Pindah	P44 Hambatan Pindah	Total Jawaban Hambatan Pindah
P37 Hambatan Pindah	Pearson Correlation	1	,841**	,330	,095	,229	,192	,011	,477**	,610**
	Sig. (2-tailed)		,000	,075	,619	,223	,309	,954	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P38 Hambatan Pindah	Pearson Correlation	,841**	1	,388	,004	,098	,126	-,065	,472**	,546**
	Sig. (2-tailed)	,000		,034	,982	,606	,506	,731	,009	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P39 Hambatan Pindah	Pearson Correlation	,330	,388	1	,412	,352	,268	-,010	,118	,564**
	Sig. (2-tailed)	,075	,034		,024	,057	,153	,957	,534	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P40 Hambatan Pindah	Pearson Correlation	,095	,004	,412	1	,677**	,531**	,427	,091	,654**
	Sig. (2-tailed)	,619	,982	,024		,000	,003	,019	,631	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P41 Hambatan Pindah	Pearson Correlation	,229	,098	,352	,677**	1	,786**	,510**	,010	,752**
	Sig. (2-tailed)	,223	,606	,057	,000		,000	,004	,958	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P42 Hambatan Pindah	Pearson Correlation	,192	,126	,268	,531**	,786**	1	,710**	,119	,775**
	Sig. (2-tailed)	,309	,506	,153	,003	,000		,000	,531	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P43 Hambatan Pindah	Pearson Correlation	,011	-,065	-,010	,427	,510**	,710**	1	,247	,595**
	Sig. (2-tailed)	,954	,731	,957	,019	,004	,000		,188	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Correlation filed)	Pearson Correlation	,477**	,472**	,118	,091	,010	,119	,247	1	,486**
	Sig. (2-tailed)	,008	,009	,534	,631	,958	,531	,188		,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Correlation filed)	Pearson Correlation	,610**	,546**	,564**	,654**	,752**	,775**	,595**	,486**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,001	,000	,000	,000	,001	,006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30



Optimization Software:
www.balesio.com

at the 0.01 level (2-tailed).
at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,777	8

Correlations

		P45 Loyalitas Pasien	P46 Loyalitas Pasien	P47 Loyalitas Pasien	P48 Loyalitas Pasien	Total Jawaban Loyalitas Pasien
P45 Loyalitas Pasien	Pearson Correlation	1	,625**	,413*	,262	,759**
	Sig. (2-tailed)		,000	,023	,161	,000
	N	30	30	30	30	30
P46 Loyalitas Pasien	Pearson Correlation	,625**	1	,231	,228	,693**
	Sig. (2-tailed)	,000		,220	,225	,000
	N	30	30	30	30	30
P47 Loyalitas Pasien	Pearson Correlation	,413*	,231	1	,512**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,023	,220		,004	,000
	N	30	30	30	30	30
P48 Loyalitas Pasien	Pearson Correlation	,262	,228	,512**	1	,683**
	Sig. (2-tailed)	,161	,225	,004		,000
	N	30	30	30	30	30
Total Jawaban Loyalitas Pasien	Pearson Correlation	,759**	,693**	,780**	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Optimization Software:
www.balesio.com

istics

N of Items
4

Lampiran 4

OUTPUT SPSS HASIL ANALISIS DATA PENELITIAN

Frequency Table

Umur Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 29 tahun	30	33,3	33,3	33,3
30 - 39 tahun	20	22,2	22,2	55,6
40 - 49 tahun	18	20,0	20,0	75,6
≥ 50 tahun	22	24,4	24,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	31	34,4	34,4	34,4
Perempuan	59	65,6	65,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Jenis Pembayaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Umum	4	4,4	4,4	4,4
BPJS	86	95,6	95,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Jenis Perawatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid VIP	8	8,9	8,9	8,9
Kelas 1	30	33,3	33,3	42,2
Kelas 2	12	13,3	13,3	55,6
Kelas 3	40	44,4	44,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Tamat SD	1	1,1	1,1	1,1
Tamat SD	3	3,3	3,3	4,4
Tamat SMP	7	7,8	7,8	12,2
Tamat SMA/SMK	47	52,2	52,2	64,4
Perguruan Tinggi	32	35,6	35,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid IRT/Tidak Bekerja	34	37,8	37,8	37,8
Pelajar/Mahasiswa	13	14,4	14,4	52,2
Swasta	22	24,4	24,4	76,7
	8	8,9	8,9	85,6
	13	14,4	14,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	



P1 Kehandalan (Reliability)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	14	15,6	15,6	15,6
	Ya	76	84,4	84,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

P2 Kehandalan (Reliability)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	15	16,7	16,7	16,7
	Ya	75	83,3	83,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

P3 Kehandalan (Reliability)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	14	15,6	15,6	15,6
	Ya	76	84,4	84,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

P4 Kehandalan (Reliability)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	25	27,8	27,8	27,8
	Ya	65	72,2	72,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

P5 Kehandalan (Reliability)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	6	6,7	6,7	6,7
	Ya	84	93,3	93,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

P6 Kehandalan (Reliability)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	15	16,7	16,7	16,7
	Ya	75	83,3	83,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Kehandalan (Reliability)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	83	92,2	92,2	92,2
	Tidak Puas	7	7,8	7,8	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

P7 Daya Tanggap (Responsiveness)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	28	31,1	31,1	31,1
	Ya	62	68,9	68,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

P8 Daya Tanggap (Responsiveness)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	23	25,6	25,6	25,6
	Ya	67	74,4	74,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	



P9 Daya Tanggap (Responsiveness)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	18	20,0	20,0	20,0
Ya	72	80,0	80,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P10 Daya Tanggap (Responsiveness)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	24	26,7	26,7	26,7
Ya	66	73,3	73,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P11 Daya Tanggap (Responsiveness)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	33	36,7	36,7	36,7
Ya	57	63,3	63,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Daya Tanggap (Responsiveness)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	68	75,6	75,6	75,6
Tidak Puas	22	24,4	24,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P12 Jaminan (Assurance)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	6	6,7	6,7	6,7
Ya	84	93,3	93,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P13 Jaminan (Assurance)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	21	23,3	23,3	23,3
Ya	69	76,7	76,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P14 Jaminan (Assurance)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	20	22,2	22,2	22,2
Ya	70	77,8	77,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P15 Jaminan (Assurance)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak	17	18,9	18,9	18,9
Ya	73	81,1	81,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P16 Jaminan (Assurance)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	18	20,0	20,0	20,0
	72	80,0	80,0	100,0
	90	100,0	100,0	



Jaminan (Assurance)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	77	85,6	85,6	85,6
Valid Tidak Puas	13	14,4	14,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P17 Empati (Empathy)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	17	18,9	18,9	18,9
Valid Ya	73	81,1	81,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P18 Empati (Empathy)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	12	13,3	13,3	13,3
Valid Ya	78	86,7	86,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P19 Empati (Empathy)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	12	13,3	13,3	13,3
Valid Ya	78	86,7	86,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P20 Empati (Empathy)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	17	18,9	18,9	18,9
Valid Ya	73	81,1	81,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Empati (Empathy)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	87	96,7	96,7	96,7
Valid Tidak Puas	3	3,3	3,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P21 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	46	51,1	51,1	51,1
Valid Ya	44	48,9	48,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P22 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	43	47,8	47,8	47,8
Valid Ya	47	52,2	52,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P23 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	23	25,6	25,6	25,6
	67	74,4	74,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	



P24 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	18	20,0	20,0	20,0
Valid Ya	72	80,0	80,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P25 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	10	11,1	11,1	11,1
Valid Ya	80	88,9	88,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P26 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	37	41,1	41,1	41,1
Valid Ya	53	58,9	58,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P27 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	8	8,9	8,9	8,9
Valid Ya	82	91,1	91,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P28 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	10	11,1	11,1	11,1
Valid Ya	80	88,9	88,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P29 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	9	10,0	10,0	10,0
Valid Ya	81	90,0	90,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P30 Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	27	30,0	30,0	30,0
Valid Ya	63	70,0	70,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Bukti Fisik (Tangibles)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	79	87,8	87,8	87,8
Valid Tidak Puas	11	12,2	12,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P31 Citra Rumah Sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	11	12,2	12,2	12,2
	56	62,2	62,2	74,4
	23	25,6	25,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	



P32 Citra Rumah Sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	1	1,1	1,1	1,1
Tidak Setuju	9	10,0	10,0	11,1
Valid Setuju	59	65,6	65,6	76,7
Sangat Setuju	21	23,3	23,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P33 Citra Rumah Sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	9	10,0	10,0	10,0
Tidak Setuju	32	35,6	35,6	45,6
Valid Setuju	32	35,6	35,6	81,1
Sangat Setuju	17	18,9	18,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P34 Citra Rumah Sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	21	23,3	23,3	23,3
Valid Setuju	51	56,7	56,7	80,0
Sangat Setuju	18	20,0	20,0	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P35 Citra Rumah Sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	8	8,9	8,9	8,9
Valid Setuju	65	72,2	72,2	81,1
Sangat Setuju	17	18,9	18,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P36 Citra Rumah Sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	9	10,0	10,0	10,0
Valid Setuju	50	55,6	55,6	65,6
Sangat Setuju	31	34,4	34,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Citra Rumah Sakit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	75	83,3	83,3	83,3
Valid Tidak Baik	15	16,7	16,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P37 Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	9	10,0	10,0	10,0
	46	51,1	51,1	61,1
	35	38,9	38,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	



P38 Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	11	12,2	12,2	12,2
Valid Setuju	40	44,4	44,4	56,7
Sangat Setuju	39	43,3	43,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P39 Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	2	2,2	2,2	2,2
Tidak Setuju	33	36,7	36,7	38,9
Valid Setuju	44	48,9	48,9	87,8
Sangat Setuju	11	12,2	12,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P40 Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	9	10,0	10,0	10,0
Tidak Setuju	46	51,1	51,1	61,1
Valid Setuju	28	31,1	31,1	92,2
Sangat Setuju	7	7,8	7,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P41 Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	12	13,3	13,3	13,3
Tidak Setuju	51	56,7	56,7	70,0
Valid Setuju	21	23,3	23,3	93,3
Sangat Setuju	6	6,7	6,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P42 Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	14	15,6	15,6	15,6
Tidak Setuju	48	53,3	53,3	68,9
Valid Setuju	22	24,4	24,4	93,3
Sangat Setuju	6	6,7	6,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P43 Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju	8	8,9	8,9	8,9
Tidak Setuju	51	56,7	56,7	65,6
Valid Setuju	25	27,8	27,8	93,3
Sangat Setuju	6	6,7	6,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P44 Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	9	10,0	10,0	10,0
	53	58,9	58,9	68,9
	28	31,1	31,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	



Hambatan Pindah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Hambatan Tinggi	66	73,3	73,3	73,3
Valid Hambatan Rendah	24	26,7	26,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Jarak Tempat Tinggal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dekat	71	78,9	78,9	78,9
Valid Jauh	19	21,1	21,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P45 Loyalitas Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	6	6,7	6,7	6,7
Valid Setuju	84	93,3	93,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P46 Loyalitas Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	10	11,1	11,1	11,1
Valid Setuju	80	88,9	88,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P47 Loyalitas Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju	12	13,3	13,3	13,3
Valid Setuju	78	86,7	86,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

P48 Loyalitas Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	90	100,0	100,0	100,0

Loyalitas Pasien

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Loyal	10	11,1	11,1	11,1
Valid Loyal	80	88,9	88,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	



Crosstabs**Kehandalan (Reliability) * Loyalitas Pasien****Crosstab**

		Loyalitas Pasien		Total		
		Loyal	Tidak Loyal			
Kehandalan (Reliability)	Puas	Count	76	7	83	
		% within Kehandalan (Reliability)	91,6%	8,4%	100,0%	
		% within Loyalitas Pasien	95,0%	70,0%	92,2%	
		% of Total	84,4%	7,8%	92,2%	
		Tidak Puas	Count	4	3	7
		% within Kehandalan (Reliability)	57,1%	42,9%	100,0%	
Total		% within Loyalitas Pasien	5,0%	30,0%	7,8%	
		% of Total	4,4%	3,3%	7,8%	
		Count	80	10	90	
		% within Kehandalan (Reliability)	88,9%	11,1%	100,0%	
		% within Loyalitas Pasien	100,0%	100,0%	100,0%	
		% of Total	88,9%	11,1%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7,745 ^a	1	,005		
Continuity Correction ^b	4,652	1	,031		
Likelihood Ratio	5,216	1	,022		
Fisher's Exact Test				,028	,028
Linear-by-Linear Association	7,659	1	,006		
N of Valid Cases	90				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,78.

b. Computed only for a 2x2 table

Daya Tanggap (Responsiveness) * Loyalitas Pasien**Crosstab**

		Loyalitas Pasien		Total		
		Loyal	Tidak Loyal			
Daya Tanggap (Responsiveness)	Puas	Count	64	4	68	
		% within Daya Tanggap (Responsiveness)	94,1%	5,9%	100,0%	
		% within Loyalitas Pasien	80,0%	40,0%	75,6%	
		% of Total	71,1%	4,4%	75,6%	
		Tidak Puas	Count	16	6	22
		% within Daya Tanggap (Responsiveness)	72,7%	27,3%	100,0%	
Total		% within Loyalitas Pasien	20,0%	60,0%	24,4%	
		% of Total	17,8%	6,7%	24,4%	
		Count	80	10	90	
		% within Daya Tanggap (Responsiveness)	88,9%	11,1%	100,0%	
		% within Loyalitas Pasien	100,0%	100,0%	100,0%	
		% of Total	88,9%	11,1%	100,0%	



Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	7,701 ^a	1	,006		
Continuity Correction ^b	5,687	1	,017		
Likelihood Ratio	6,582	1	,010		
Fisher's Exact Test				,012	,012
Linear-by-Linear Association	7,615	1	,006		
N of Valid Cases	90				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,44.

b. Computed only for a 2x2 table

Jaminan (Assurance) * Loyalitas Pasien

Crosstab

		Loyalitas Pasien		Total
		Loyal	Tidak Loyal	
Jaminan (Assurance)	Count	74	3	77
	% within Jaminan (Assurance)	96,1%	3,9%	100,0%
	% within Loyalitas Pasien	92,5%	30,0%	85,6%
	% of Total	82,2%	3,3%	85,6%
	Count	6	7	13
	% within Jaminan (Assurance)	46,2%	53,8%	100,0%
	% within Loyalitas Pasien	7,5%	70,0%	14,4%
	% of Total	6,7%	7,8%	14,4%
	Count	80	10	90
Total	% within Jaminan (Assurance)	88,9%	11,1%	100,0%
	% within Loyalitas Pasien	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	88,9%	11,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	28,097 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	23,267	1	,000		
Likelihood Ratio	19,492	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	27,785	1	,000		
N of Valid Cases	90				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,44.

b. Computed only for a 2x2 table



Empati (Empathy) * Loyalitas Pasien**Crosstab**

		Loyalitas Pasien		Total		
		Loyal	Tidak Loyal			
Empati (Empathy)	Puas	Count	79	8	87	
		% within Empati (Empathy)	90,8%	9,2%	100,0%	
		% within Loyalitas Pasien	98,8%	80,0%	96,7%	
		% of Total	87,8%	8,9%	96,7%	
		Tidak Puas	Count	1	2	3
		% within Empati (Empathy)	33,3%	66,7%	100,0%	
Total		% within Loyalitas Pasien	1,3%	20,0%	3,3%	
		% of Total	1,1%	2,2%	3,3%	
		Count	80	10	90	
		% within Empati (Empathy)	88,9%	11,1%	100,0%	
		% within Loyalitas Pasien	100,0%	100,0%	100,0%	
		% of Total	88,9%	11,1%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9,698 ^a	1	,002		
Continuity Correction ^b	4,752	1	,029		
Likelihood Ratio	5,547	1	,019		
Fisher's Exact Test				,032	,032
Linear-by-Linear Association	9,591	1	,002		
N of Valid Cases	90				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,33.

b. Computed only for a 2x2 table

Bukti Fisik (Tangibles) * Loyalitas Pasien**Crosstab**

		Loyalitas Pasien		Total		
		Loyal	Tidak Loyal			
Bukti Fisik (Tangibles)	Puas	Count	73	6	79	
		% within Bukti Fisik (Tangibles)	92,4%	7,6%	100,0%	
		% within Loyalitas Pasien	91,3%	60,0%	87,8%	
		% of Total	81,1%	6,7%	87,8%	
		Tidak Puas	Count	7	4	11
		% within Bukti Fisik (Tangibles)	63,6%	36,4%	100,0%	
Total		% within Loyalitas Pasien	8,8%	40,0%	12,2%	
		% of Total	7,8%	4,4%	12,2%	
		Count	80	10	90	
		% within Bukti Fisik (Tangibles)	88,9%	11,1%	100,0%	
		% within Loyalitas Pasien	100,0%	100,0%	100,0%	
		% of Total	88,9%	11,1%	100,0%	



Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	8,091 ^a	1	,004		
Continuity Correction ^b	5,441	1	,020		
Likelihood Ratio	5,905	1	,015		
Fisher's Exact Test				,018	,018
Linear-by-Linear Association	8,001	1	,005		
N of Valid Cases	90				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,22.

b. Computed only for a 2x2 table

Citra Rumah Sakit * Loyalitas Pasien

Crosstab

		Loyalitas Pasien		Total	
		Loyal	Tidak Loyal		
Citra Rumah Sakit	Baik	Count	71	4	75
		% within Citra Rumah Sakit	94,7%	5,3%	100,0%
		% within Loyalitas Pasien	88,8%	40,0%	83,3%
	% of Total	78,9%	4,4%	83,3%	
	Tidak Baik	Count	9	6	15
		% within Citra Rumah Sakit	60,0%	40,0%	100,0%
% within Loyalitas Pasien		11,3%	60,0%	16,7%	
% of Total	10,0%	6,7%	16,7%		
Total	Count	80	10	90	
	% within Citra Rumah Sakit	88,9%	11,1%	100,0%	
	% within Loyalitas Pasien	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	88,9%	11,1%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	15,210 ^a	1	,000		
Continuity Correction ^b	11,903	1	,001		
Likelihood Ratio	11,367	1	,001		
Fisher's Exact Test				,001	,001
Linear-by-Linear Association	15,041	1	,000		
N of Valid Cases	90				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,67.

b. Computed only for a 2x2 table



Hambatan Pindah * Loyalitas Pasien

Crosstab

			Loyalitas Pasien		Total
			Loyal	Tidak Loyal	
Hambatan Tinggi	Count		62	4	66
	% within Hambatan Pindah		93,9%	6,1%	100,0%
	% within Loyalitas Pasien		77,5%	40,0%	73,3%
	% of Total		68,9%	4,4%	73,3%
	Count		18	6	24
	Hambatan Rendah	% within Hambatan Pindah		75,0%	25,0%
Hambatan Rendah	% within Loyalitas Pasien		22,5%	60,0%	26,7%
	% of Total		20,0%	6,7%	26,7%
	Count		80	10	90
	% within Hambatan Pindah		88,9%	11,1%	100,0%
	% within Loyalitas Pasien		100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total		88,9%	11,1%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	6,392 ^a	1	,011		
Continuity Correction ^b	4,618	1	,032		
Likelihood Ratio	5,618	1	,018		
Fisher's Exact Test				,020	,020
Linear-by-Linear Association	6,321	1	,012		
N of Valid Cases	90				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,67.

b. Computed only for a 2x2 table

Jarak Tempat Tinggal * Loyalitas Pasien

Crosstab

			Loyalitas Pasien		Total
			Loyal	Tidak Loyal	
Jarak Tempat Tinggal Dekat	Count		66	5	71
	% within Jarak Tempat Tinggal		93,0%	7,0%	100,0%
	% within Loyalitas Pasien		82,5%	50,0%	78,9%
	% of Total		73,3%	5,6%	78,9%
	Count		14	5	19
	Jarak Tempat Tinggal Jauh	% within Jarak Tempat Tinggal		73,7%	26,3%
Jarak Tempat Tinggal Jauh	% within Loyalitas Pasien		17,5%	50,0%	21,1%
	% of Total		15,6%	5,6%	21,1%
	Count		80	10	90
	% within Jarak Tempat Tinggal		88,9%	11,1%	100,0%
	% within Loyalitas Pasien		100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total		88,9%	11,1%	100,0%



Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5,638 ^a	1	,018		
Continuity Correction ^b	3,855	1	,050		
Likelihood Ratio	4,717	1	,030		
Fisher's Exact Test				,032	,032
Linear-by-Linear Association	5,575	1	,018		
N of Valid Cases	90				

a. 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,11.

b. Computed only for a 2x2 table

Logistic Regression

Variables in the Equation


	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Reliability	,076	1,636	,002	1	,963	1,079
Responsiveness	,589	1,009	,340	1	,560	1,802
Assurance	3,230	1,072	9,082	1	,003	25,274
Empathy	1,463	3,955	,137	1	,711	4,321
Step 1 ^a Tangibles	1,975	1,186	2,773	1	,096	7,203
CitraRS	2,360	1,045	5,101	1	,024	10,594
HambatanP	,309	1,147	,072	1	,788	1,362
Jarak	,839	1,100	,582	1	,445	2,315
Constant	-15,919	5,458	8,507	1	,004	,000

a. Variable(s) entered on step 1: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, CitraRS, HambatanP, Jarak.



Lampiran 6

SURAT DISPOSISI IZIN PENGAMBILAN DATA AWAL

 <p>RUMAH SAKIT UMUM AISYIYAH ST. KHADIJAH KABUPATEN PINRANG Jl. A. Abdullah No. 1-3 Tlp (0421) 921406 Kab. Pinrang Sulawesi Selatan</p>	
LEMBAR DISPOSISI	
Surat dari : <i>Universitas Hasmudhin Ma Karim</i>	Diterima tgl : <i>28 Juni 2023</i>
No. Surat : <i>2425/UMK.14/PT.01.04/2023</i>	No. Agenda : _____
Tanggal Surat : <i>9 Juni 2023</i>	Sifat : <input type="checkbox"/> Biasa <input type="checkbox"/> Sangat rahasia <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Rahasia
Perihal : <i>Izin pengambilan data awal.</i>	
Diteruskan kepada : <input type="checkbox"/> Direktur <input type="checkbox"/> Kabid Pelayanan <input type="checkbox"/> Kabag Adm Umum & Keuangan <input type="checkbox"/> Ka	Dengan hormat harap : <input type="checkbox"/> Tanggapan dan saran <input type="checkbox"/> Proses lebih lanjut sesuai ketentuan <input type="checkbox"/> Koordinasi / konfirmasi
Isi Disposisi	
<p><i>Yth. Pemhdaya. di Tempat.</i> <i>Widy. Keu. Angg.</i> <i>Unita di Fobilitas set pengambil data Rn yg di peroleh</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Pinrang,</i> <i>[Signature]</i> <i>At. Ropar</i></p>	



Lampiran 7

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 : 1213/UN4.14.1/TP.01.02/2024

Tanggal: 16 Mei 2024

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

No. Protokol	2524012141	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Dewi Alya Anugrah Rizal	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	Analisis Determinan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	02 Mei 2024
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	02 Mei 2024
Tempat Penelitian	Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku 16 Mei 2024 Sampai 16 Mei 2025	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan 	Tanggal 16 Mei 2024
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM, M.Kes	Tanda tangan 	Tanggal 16 Mei 2024

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



Optimization Software:
www.balesio.com



Lampiran 8

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 : 04124/UN4.14.1/PT.01.04/2024
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

17 Mei 2024

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

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

Nama : Dewi Aya Anugrah Rizal
Nomor Pokok : K052221019
Program Studi : S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis dengan judul "Analisis Determinan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang" yang dibimbing oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Yusran Amir, SKM.,MPH
Pembimbing Pendamping : Prof. Dr. H. Amran Razak, SE.,M.Sc
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang
Waktu Penelitian : Mei - Juni 2024

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

Atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan



Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes.
NIP.197604072005011004

Tembusan Kepada Yth.:
1. Dekan FKM-UNHAS

2. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan FKM-UNHAS



Optimization Software:
www.balesio.com



Created:

1. Juli 2012, No. 11 Tahun 2012 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan aset yang perlu dilindungi oleh undang-undang sebagaimana halnya informasi yang berkaitan dengan pertahanan dan keamanan"



Lampiran 9

SURAT IZIN PENELITIAN DARI DPM PTSP PROVINSI SULAWESI SELATAN



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448836
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 12222/S.01/PTSP/2024	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Pinrang
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	c.q Kepala DPMPSTSP Kab. Pinrang

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar Nomor : 04124/UN4.14.1/PT.01.04/2024 tanggal 17 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: DEWI ALYA ANUGRAH RIZAL
Nomor Pokok	: K052221019
Program Studi	: Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S2)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

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

" Analisis Determinan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 22 Mei s/d 22 Juni 2024

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 17 Mei 2024

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

Masyarakat UNHAS Makassar di Makassar,



Lampiran 10

SURAT IZIN PENELITIAN DARI DPM PTSP KABUPATEN PINRANG



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0267/PENELITIAN/DPMPTSP/05/2024

Tentang

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 20-05-2024 atas nama DEWI ALYA ANUGRAH RIZAL, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.
- Mengingat** :
 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
 10. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** :
 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0573/S/L Teknis/DPMPTSP/05/2024, Tanggal : 20-05-2024
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0275/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/05/2024, Tanggal : 20-05-2024

M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :
- | | |
|------------------------------|--|
| 1. Nama Lembaga | : UNIVERSITAS HASAN UDUN |
| 2. Alamat Lembaga | : JL. BOUGENVILLE NO.5 |
| 3. Nama Peneliti | : DEWI ALYA ANUGRAH RIZAL |
| 4. Judul Penelitian | : ANALISIS DETERMINAN LOYALITAS PASIEN INSTALASI RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT 'AISYIYAH ST.KHADJAH' KAB.PINRANG |
| 5. Jangka waktu Penelitian | : 2 Bulan |
| 6. Sasaran/target Penelitian | : PASIEN INSTALASI RAWAT INAP DI DI RUMAH SAKIT 'AISYIYAH ST.KHADJAH' |
| 7. Lokasi Penelitian | : Kecamatan Wabang Sasetto |
- KEDUA** : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 20-11-2024.
- KETIGA** : Peneliti wajib menanti dan melakukan ketertarikan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 20 Mei 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

ANDI MIRANI, AP., M.Si

NIP. 197406031993112001

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang



Optimization Software:
www.balesio.com



Balesio
 Sertifikasi
 Elektronik




**ZONA
 RIJAU**



Lampiran 11

SURAT DISPOSISI IZIN PENELITIAN

 RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH ST. KHADIJAH KABUPATEN PINRANG Jl. A. Abdillah No. 1-3 Tlp (0421) 921406 Kab. Pinrang Sulawesi Selatan	
LEMBAR DISPOSISI	
Surat dari : <i>DPUPREP Kab. Pinrang</i>	Diterima tgl : No. Agenda : Sifat : <input type="checkbox"/> Biasa <input type="checkbox"/> Sangat rahasia <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Rahasia
No. Surat : <i>20-141-2020</i>	Tanggal Surat : <i>03/05/2020</i>
Perihal : <i>Surat Keterangan Penelitian</i>	
Diteruskan kepada : <input type="checkbox"/> Direktur <input type="checkbox"/> Kabid Pelayanan <input type="checkbox"/> Kabag Adm Umum & Keuangan <input type="checkbox"/> Ka.....	Dengan hormat harap : <input type="checkbox"/> Tanggapan dan saran <input type="checkbox"/> Proses lebih lanjut sesuai ketentuan <input type="checkbox"/> Koordinasi / konfirmasi
Isi Disposisi <i>Konsep Konsep Adm Pinrang Sya & Pilestari</i>	



Lampiran 12

DOKUMENTASI PENELITIAN



Optimization Software:
www.balesio.com



Optimization Software:
www.balesio.com

Lampiran 13



RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1.	Nama Lengkap	Dewi Alya Anugrah Rizal
2.	Agama	Islam
3.	Jenis Kelamin	Perempuan
4.	Tempat dan Tanggal Lahir	Pinrang, 3 Agustus 2000
5.	Alamat	Jl. Cisadane III Perumahan Bukit Baruga
6.	Email	alyanugrah4@gmail.com
7.	No. Telepon/WA	0895801254925

B. Riwayat Pendidikan

Tahun	Tingkat Pendidikan	Nama Institusi Pendidikan	Fakultas/Jurusan
2006-2012	SD	SD Negeri 1 Pinrang	-
2012-2015	SLTP/SMP	SMP Negeri 1 Pinrang	-
2015-2018	SLTA/SMA	SMA Negeri 11 Pinrang	MIPA
2018-2022	Sarjana (S1)	Universitas Muslim Indonesia	Fakultas Kesehatan Masyarakat/Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
2022-2024	Magister (S2)	Universitas Hasanuddin	Fakultas Kesehatan Masyarakat/Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

C. Riwayat Penelitian

Judul Penelitian	Tahun Penelitian
Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Pasien Dalam Memanfaatkan Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2021	2022
Analisis Determinan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten	2024

