

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, A. and Rani, H.A. (2022) 'An Evaluation Of community satisfaction With The Government's COVID-19 Pandemic Response In Aceh, Indonesia', *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 69(91),p.102723.Availableat:<https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102723>.
- Afrizal and Suhardi (2018) 'Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty', *Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkalpinang*, 4(1), pp. 70–86. Available at: <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/92510>.
- Afthanorhan, A. et al. (2019) 'Assessing The Effects Of Service Quality On Customer Satisfaction', *Management Science Letters*, 9(1), pp. 13–24. Available at: <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>.
- Andalusi, R. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta)', *Jurnal Madani*, 1(2), pp. 305–322.
- Angely, G., Tampi, J.R.E. and Mukuan, D.D.S. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), p. 51.
- Asmi, A.S. and Haris, A. (2020) 'Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2), pp. 953–959. Available at: <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.447>.
- Baby Silvia Putri, L.K. (2017) 'Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit', *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(1), pp. 1–12. Available at: <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/view/24/20>.
- Balai Besar Laboratorium Makasar (2022) Sejarah BBLK Makasar, BBLK Makasar. Available at: <https://bblkmakassar.com/profile/> (Accessed: 25 October 2022).
- Chuenyindee, T. et al. (2022) 'Public Utility Vehicle Service Quality And Customer Satisfaction In The Philippines During The COVID-19 Pandemic', *Utilities Policy*, 75(January), p. 101336. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101336>.

- Dewi RR (2018) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel', *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), pp. 146–156.
- Feri, N. and Fithriana, N. (2019) 'Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat ( Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang )', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), pp. 152–159. Available at: [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id) 152.
- Ferreira, D.C. et al. (2021) 'Customers Satisfaction In Pediatric Inpatient Services: A Multiple Criteria Satisfaction Analysis', *Socio-Economic Planning Sciences*, 78. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101036>.
- Handayani, I. (2018) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD SOE tahun 2018', *Analisis Kesehatan*, 28(2), pp. 13–15.
- Hayani (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar', 45(45), pp. 95–98.
- Humas BBLK Makasar (2022) *Sekilas Tentang Kami BLLK Makasar*, Humas BBLK Makasar.
- Husodho, W.R. (2015) 'Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun', *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 3(2). Available at: <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v3i2.667>.
- Indrasari, M. (2019) 'Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan by Dr. Meithiana Indrasari (z-lib.org).pdf'. Surabaya: Unitomo Press, pp. 1–116.
- Januar Efendi Panjaitan (2014) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung'. Available at: <https://doi.org/10.1038/132817a0>.
- Kosanke, R.M. (2019) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelangan'.
- Kurdi, B. Al, Alshurideh, M. and Alnaser, A. (2020) 'The Impact Of Employee Satisfaction On Customer Satisfaction: Theoretical And Empirical Underpinning', *Management Science Letters*, 10(15), pp. 3561–3570. Available at: <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.6.038>.
- Kurniawan, A.W. and Puspitaningtyas, Z. (2016) *Metode Penelitian*

## Kuantitatif.

- Lee, C.-K. et al. (2022) 'Impact Of Perception Of COVID-19 On NPI, Job Satisfaction, And Customer Orientation: Highlighting Three Types Of NPIs For The Airline Industry', *Journal of Air Transport Management*, 100(February), p. 102191. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2022.102191>.
- Mashuri, M. (2020) 'Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam', *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), pp. 54–64. Available at: <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>.
- Mustari and Said, M.I. (2019) 'Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online di Kota Makassar', pp. 805–811. Available at: <https://ojs.unm.ac.id/semnaslemlit/article/view/11732>.
- Nana Sucihati, R., Usman and Arma Yunita, F. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada UD. Nealma Food Sumbawa Besar)', *SAMALEWA (Jurnal Riset dan Kajian Manajemen)*, 2(1), pp. 40–49. Available at: <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/samalewaPp.40-49>.
- Nasir, W., Santosa, B. and Hariyanti, E. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan', p. 5.
- Novitawati, R.A.D., Prihatminingyan, B. and Imansyah (2019) 'PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN', *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(4), pp. 175–180.
- Pamungkas, G.T. (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Prodia Surakarta'.
- Prisnandika, L. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan...', Lutfian Prisnandika, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP, 2019*, pp. 11–32.
- Rahayu, S. and Wati, L.N. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), pp. 117–122. Available at: <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>.

- Rocha, A. et al. (2021) 'Quality Assessment Of The Portuguese Public Hospitals: A Multiple Criteria Approach', *Omega* (United Kingdom), 105. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.omega.2021.102505>.
- Rohaeni, H. and Marwa, N. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Journal Development*, 5(1), pp. 55–69. Available at: <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>.
- Rosalia, K. and Purnawati, N. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5), p. 242718.
- Sektiyaningsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina, S.S. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan)', *Journal Business Studies*, 04(1), pp. 174–175.
- Setiawan, A., Qomariah, N. and Hermawan, H. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen', *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), pp. 114–126. Available at: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>.
- Setiawan, K., Hartiti, T. and Amalia, U. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Laboratorium Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Laboarorium RSUD H Soewondo Kendal', 4(48), pp. 1–2.
- Siswanto, P.D., Indrasari, O.R. and Anggraini, E.R. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Loyalitas Pelanggan Laboratorium Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri', *Klinikal Sains : Jurnal Analisis Kesehatan*, 7(2), pp. 50–59. Available at: [https://doi.org/10.36341/klinikal\\_sains.v7i2.807](https://doi.org/10.36341/klinikal_sains.v7i2.807).
- Sofiati, I., Qomariah, N. and Hermawan, H. (2018) 'Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen', *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(2), pp. 244–259. Available at: <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>.
- Syur'an, N.O. and Ma'ruf (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND', *Seiko: Journal of Management and Business*, 3(3), pp. 353–363.

- Teguh, A.P.P. and Sunaryo Oentara (2022) 'Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di well clinic gading Serpong', *Jurnal ilmiah akuntansi keuangan*, 4(6), pp. 2452–2463.
- Tidar Arga Sasmita (2021) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening', *Cogent Business and Management*, 8(1), pp. 1–36. Available at: <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1906492>.
- Wardani, D.K. (2018) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan', *Unimus Journal* [Preprint].
- Wicaksana, A. (2016) 'Kepuasan Pelangan', <https://medium.com/>, pp. 9–24. Available at: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Zahdi Azadiannoor Achmad (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Layanan Dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien (Studi Terhadap Layanan Rapid Antigen Covid 19 Di Laboratorium Klinik Medika Banjarbaru'.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penelitian untuk penyusunan tugas akhir Tesis dengan judul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di BBLK Makassar” yang menjadi syarat agar memperoleh gelar magister Kesehatan Masyarakat pada program pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar. Peneliti berharap bapak/ibu/saudara/i dapat meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi angket berikut. Penelitian ini bertujuan untuk kepentingan penelitian ilmiah dan daftar pertanyaan berikut peneliti gunakan untuk pengumpulan data. Dengan demikian, peneliti berharap bapak/ibu/saudara/i jujur dalam mengisi angket ini. Atas bantuannya diucapkan banyak terima kasih.

Makassar, .....2022

Hormat saya

(IRMAWATY HAERUDDIN)

## FORMULIR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :

Tanggal lahir/umur :

Alamat :

No. Hp :

Setelah mendengar/membaca dan mengerti penjelasan yang diberikan mengenai apa yang dilakukan pada penelitian dengan judul **“Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Di BBLK Makassar”**, maka saya bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Saya mengerti bahwa pada penelitian ini maka ada beberapa pertanyaan-pertanyaan yang harus saya jawab, dan sebagai responden saya akan menjawab pertanyaan yang diajukan dengan jujur.

Saya menjadi responden bukan karena adanya paksaan dari pihak lain, tetapi karena keinginan saya sendiri dan tidak ada biaya yang akan ditanggungkan kepada saya sesuai dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh peneliti.

Saya percaya bahwa keamanan dan kerahasiaan data yang diperoleh dari saya sebagai responden akan terjamin dan saya dengan ini menyetujui semua informasi dari saya yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dipublikasikan dalam bentuk lisan maupun tulisan dengan tidak mencantumkan nama. Bila terjadi perbedaan pendapat dikemudian hari, kami akan menyelesaikannya secara kekeluargaan.

Makassar, .....2022

Responden

(\_\_\_\_\_)

**KUESIONER TENTANG ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA LAYANAN DI BBLK MAKASSAR**

**DATA PRIBADI :**

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
2. Status Anda saat ini : a. Menikah b. Belum Menikah
3. Pendidikan Terakhir :  
a. SD b. SLTP c. SLTA d. D3 e. S1 f. S2 g. S3
4. Pekerjaan :  
a. Pelajar / Mahasiswa c. Pegawai Negeri  
b. Karyawan Swasta d. Wiraswasta
5. Usia :  
a. 17 – 20 tahun c. 31 – 40 tahun  
b. 21 – 30 tahun d. > 40 tahun



**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA LAYANAN DI BBLK MAKASSAR**

Harap jawab pertanyaan berikut sesuai dengan kualitas pelayanan dan kepuasan anda atas pelayanan BBLK Makassar. dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai pendapat anda.

Jika terjadi kesalahan pemilihan maka cukup melingkari (O) tanda silang sebelumnya dan memberi tanda silang (X) pada pilihan yang benar.

**Kualitas Pelayanan BBLK Makassar**

Menurut Bapak / Ibu / Sdr/i seberapa jauh indikator-indikator dibawah ini telah dilaksanakan :

**Keterangan**

1. SB : Sangat Baik
2. B : Baik
3. CB : Cukup Baik
4. TB : Tidak Baik
5. STB : Sangat Tidak Baik

\*Variabel Dimensi Keandalan ((Reliability) (X<sub>1</sub>))

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
1	Anda percaya bahwa dokter, perawat dan analis yang memberikan pelayanan di BBLK makassar kepada anda mampu melakukan pemeriksaan laboratorium terhadap anda tepat					
2	Dokter, perawat dan analis memberikan pelayanan pemeriksaan secara teliti, hati hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
3	Dokter, perawat dan analis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien					
4	Dokter, perawat dan analis memberitahu hasil pemeriksaan secara lengkap dan memberitahu hal yang harus di lakukan selanjutnya terkait dengan pemeriksaan					
5	Dokter, perawat dan analis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan					
6	Dokter, perawat dan analis menerangkan tindakan yang akan di lakukan					
7	Dokter, perawat dan analis selalu mengupayakan lama waktu pemeriksaan laboratorium cepat					

Variabel Dimensi Daya tanggap (Responsiveness) (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
1	Petugas BBLK Makassar memberitahu pasiennya, kapan pastinya jasa akan diberikan					
2	Petugas BBLK Makassar memberikan layanan yang cepat kepada para pasien.					

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
3	Petugas BBLK Makassar selalu bersedia membantu para pasien.					
4	Petugas BBLK Makassar tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespons permintaan pasien.					
5	Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat					
6	Petugas BBLK cepat tanggap menangani keluhan saya					
7	Petugas BBLK memberikan Informasi yang jelas tepat dan mudah di mengerti					

Variabel Dimensi Jaminan (Asurance ) (X3)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
1	Perilaku petugas BBLK Makassar mampu membuat para pasien mempercayai mereka.					
2	Pasien BBLK Makassar merasa aman dalam Pelayanan					
3	Petugas BBLK Makassar secara konsisten bersikap sopan terhadap para pasien.					

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
4	Petugas BBLK Makassar memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pasien.					
5	Petugas BBLK melayani saya dengan sopan dan ramah					
6	Saya mendapatkan informasi yang jelas tentang tarif dan jasa pelayanan					
7	Petugas BBLK bersikap hati hati dalam melakukan setiap tindakan					

Variabel Dimensi Empati (Emphaty ) (X<sub>4</sub>)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
1	BBLK Makassar memberikan perhatian individual kepada para pasiennya.					
2	BBLK Makassar memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pasiennya					
3	BBLK Makassar memiliki petugas yang memberikan perhatian personal kepada para pasien.					
4	BBLK Makassar selalu mengutamakan kepentingan para pasien.					
5	Petugas BBLK Makassar memahami kebutuhan spesifik para pasiennya.					

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
6	Petugas BBLK melakukan komunikasi yang baik dan akrab					
7	BBLK dalam memberikan pelayanan selalu menjaga rahasia					

Variabel Dimensi Produksi fisik (Tangible ) (X5)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SB	B	CB	TB	STB
1	BBLK Makassar memiliki peralatan dan teknologi yang terbaru (mutakhir)					
2	Fasilitas fisik di BBLK Makassar menarik secara visual					
3	Petugas BBLK Makassar berpenampilan rapi.					
4	Materi-materi berkaitan dengan layanan BBLK Makassar (seperti pamflet atau pernyataan) menarik secara visual.					
5	Prosedur pelayanan di BBLK sudah ditetapkan dengan jelas tanpa memandang status pasien					
6	Kenyamanan dalam ruang pelayanan BBLK sangat terjaga					
7	Kebersihan, keindahan dan kerapian BBLK sangat dijaga					

## **Kepuasan Pengguna Layanan BBLK Makassar**

Menurut Bapak / Ibu / Sdr/i seberapa jauh indikator-indikator dibawah ini telah dilaksanakan :

Keterangan

1. SP : Sangat Puas
2. P : Puas
3. CP : Cukup Puas
4. TP : Tidak Puas
5. STP : Sangat Tidak Puas

Variabel Kepuasan Pengguna Layanan (Y1)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan petugas penunjang di BBLK Makassar ( Parkir, Satpam )					
2	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan petugas Administrasi di BBLK Makassar ( Loker Pendaftaran dan Administrasi Pasien )					
3	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan petugas medis (dokter, perawat)					
4	Apakah anda merasa puas dengan Informasi yang diberikan oleh Petugas BBLK Makassar					
5	Apakah anda merasa puas dengan Hasil pemeriksaan yang anda terima					

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SP	P	CP	TP	STP
6	Apakah anda merasa puas dengan Keterangan yang diberikan oleh petugas terkait dengan hasil pemeriksaan anda					
7	Apakah anda merasa puas dengan Rekomendasi petugas terkait dengan hasil pemeriksaan anda					

### Loyalitas Pengguna Layanan BBLK Makassar

Menurut Bapak / Ibu / Sdr/i seberapa jauh indikator-indikator dibawah ini telah dilaksanakan :

Keterangan

1. SS : Setiap Saat
2. S : Sering
3. K : Kadang-Kadang
4. KS : Kurang Sekali
5. TP : Tidak Pernah

Variabel Loyalitas Pengguna Layanan (Y2)

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	K	KS	TP
1	Apakah anda selalu mengunjungi BBLK makassar untuk pemeriksaan laboratorium					
2	Apakah anda mengunjungi BBLK atas kemauan anda sendiri					

No	Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	K	KS	TP
3	Jika anda di hadapkan pilihan antara BBLK dan tempat pemeriksaan lainnya apakah anda akan memilih BBLK					
4	Apakah jika nanti akan ada pemeriksaan lain maka anda akan mengunjungi BBLK Makassar					
5	Apakah anda dan keluarga anda selalu menggunakan jasa BBLK Makassar					
6	Apakah anda akan datang lagi ke BBLK Makassar					
7	Apakah Anda akan mengajak orang lain untuk menggunakan Jasa BBLK Makassar					



## LAMPIRAN II HASIL UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS QUISIONER

### 1. Validitas dan Realibitas Variabel Keandalan ((Realibility) (X1)

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Total
X1	Pearson Correlation	1	.805**	.619**	.501**	.588**	.481**	.438**	.715**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.002	.005	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.805**	1	.637**	.740**	.664**	.747**	.718**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.619**	.637**	1	.801**	.894**	.858**	.723**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.501**	.740**	.801**	1	.915**	.919**	.922**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.588**	.664**	.894**	.915**	1	.879**	.841**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.481**	.747**	.858**	.919**	.879**	1	.924**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	.438**	.718**	.723**	.922**	.841**	.924**	1	.903**

	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	.715**	.863**	.889**	.939**	.932**	.941**	.903**	1
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	7

## 2. Validitas dan Realibilitas Daya tanggap (Responsiveness) (X2)

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.777**	.728**	.783**	.390*	.710**	.728**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.777**	1	.786**	.805**	.601**	.834**	.867**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.728**	.786**	1	.933**	.738**	.878**	.818**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.783**	.805**	.933**	1	.580**	.810**	.773**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.390*	.601**	.738**	.580**	1	.783**	.738**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.710**	.834**	.878**	.810**	.783**	1	.962**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	.728**	.867**	.818**	.773**	.738**	.962**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

	Pearson Correlation	.811**	.908**	.938**	.901**	.785**	.959**	.945**	1
TOTAL	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	7

### 3. Validitas dan Realibitas Jaminan (Asurance) (X3)

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Total
X1	Pearson Correlation	1	.904**	.872**	.790**	.755**	.797**	.815**	.938**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.904**	1	.894**	.737**	.683**	.728**	.760**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.872**	.894**	1	.666**	.688**	.661**	.686**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.790**	.737**	.666**	1	.849**	.852**	.976**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.755**	.683**	.688**	.849**	1	.841**	.816**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.797**	.728**	.661**	.852**	.841**	1	.876**	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	.815**	.760**	.686**	.976**	.816**	.876**	1	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

	Pearson Correlation	.938**	.900**	.866**	.922**	.883**	.905**	.933**	1
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	7

#### 4. Validitas dan Realibitas Empati (Emphaty ) (X4)

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Total
X1	Pearson Correlation	1	.755**	.778**	.793**	.675**	.740**	.722**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.755**	1	.856**	.867**	.914**	.819**	.806**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.778**	.856**	1	.845**	.916**	.845**	.833**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.793**	.867**	.845**	1	.830**	.799**	.898**	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.675**	.914**	.916**	.830**	1	.876**	.820**	.939**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.740**	.819**	.845**	.799**	.876**	1	.845**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	.722**	.806**	.833**	.898**	.820**	.845**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

	Pearson Correlation	.845**	.937**	.943**	.936**	.939**	.920**	.919**	1
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	7



### 5. Validitas dan Realibitas Produksi Fisik (Tangible) (X5)

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Total
X1	Pearson Correlation	1	.715**	.836**	.748**	.711**	.656**	.726**	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X2	Pearson Correlation	.715**	1	.867**	.572**	.538**	.566**	.541**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3	Pearson Correlation	.836**	.867**	1	.615**	.674**	.648**	.748**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X4	Pearson Correlation	.748**	.572**	.615**	1	.791**	.838**	.756**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X5	Pearson Correlation	.711**	.538**	.674**	.791**	1	.856**	.915**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X6	Pearson Correlation	.656**	.566**	.648**	.838**	.856**	1	.889**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X7	Pearson Correlation	.726**	.541**	.748**	.756**	.915**	.889**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

	Pearson Correlation	.887**	.802**	.890**	.866**	.887**	.881**	.900**	1
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	7

## 6. Validitas dan Realibitas Kepuasan Pengguna Layanan (Y1)

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total	
Y1	Pearson Correlation	1	.784**	.881**	.834**	.881**	.806**	.773**	.938**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.784**	1	.856**	.755**	.806**	.595**	.732**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	.881**	.856**	1	.944**	.887**	.763**	.746**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.834**	.755**	.944**	1	.831**	.816**	.746**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.881**	.806**	.887**	.831**	1	.763**	.746**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	.806**	.595**	.763**	.816**	.763**	1	.898**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson Correlation	.773**	.732**	.746**	.746**	.746**	.898**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

	Pearson Correlation	.938**	.869**	.952**	.927**	.927**	.883**	.883**	1
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	7

## 7. Validitas dan Realibitas Loyalitas Pengguna Layanan (Y2)

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total	
Y1	Pearson Correlation	1	.606**	.323*	.413**	.614**	.360*	.304	.672**
	Sig. (2-tailed)		.000	.042	.008	.000	.023	.056	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.606**	1	.158	.206	.484**	.417**	.265	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000		.330	.203	.002	.007	.099	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	.323*	.158	1	.907**	.627**	.846**	.740**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.042	.330		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.413**	.206	.907**	1	.694**	.805**	.778**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.008	.203	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.614**	.484**	.627**	.694**	1	.693**	.485**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000		.000	.002	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y6	Pearson Correlation	.360*	.417**	.846**	.805**	.693**	1	.731**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.023	.007	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
Y7	Pearson Correlation	.304	.265	.740**	.778**	.485**	.731**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.056	.099	.000	.000	.002	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

	Pearson Correlation	.672**	.584**	.832**	.872**	.856**	.882**	.769**	1
Total	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	7

### LAMPIRAN III KARAKTERISTIK RESPONDEN

**Jenis\_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	99	39.6	39.6	39.6
Valid Perempuan	151	60.4	60.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

**Status\_Pernikahan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Menikah	38	15.2	15.2	15.2
Valid Belum Menikah	212	84.8	84.8	100.0
Total	250	100.0	100.0	

**Pendidikan\_Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SLTP	3	1.2	1.2	1.2
SLTA	70	28.0	28.0	29.2
D3	18	7.2	7.2	36.4
Valid S1	142	56.8	56.8	93.2
S2	16	6.4	6.4	99.6
S3	1	.4	.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	101	40.4	40.4	40.4
Karyawan Swasta	85	34.0	34.0	74.4
Valid Pegawai Negeri	21	8.4	8.4	82.8
Wiraswasta	43	17.2	17.2	100.0
Total	250	100.0	100.0	

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-20 Tahun	35	14.0	14.0	14.0
21-30 Tahun	180	72.0	72.0	86.0
Valid 31-40 Tahun	24	9.6	9.6	95.6
> 40 Tahun	11	4.4	4.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	



## LAMPIRAN IV DISTRIBUSI VARIABEL

### Keandalan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	133	53.2	53.2	53.2
Valid Buruk	117	46.8	46.8	100.0
Total	250	100.0	100.0	

### Daya\_Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	132	52.8	52.8	52.8
Valid Buruk	118	47.2	47.2	100.0
Total	250	100.0	100.0	

### Jaminan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	145	58.0	58.0	58.0
Valid Buruk	105	42.0	42.0	100.0
Total	250	100.0	100.0	

### Empati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	129	51.6	51.6	51.6
Valid Buruk	121	48.4	48.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

**Produksi\_Fisik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	128	51.2	51.2	51.2
Valid Buruk	122	48.8	48.8	100.0
Total	250	100.0	100.0	

**Kepuasan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	153	61.2	61.2	61.2
Valid Tidak Puas	97	38.8	38.8	100.0
Total	250	100.0	100.0	

**Loyalitas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Loyal	134	53.6	53.6	53.6
Valid Tidak Loyal	116	46.4	46.4	100.0
Total	250	100.0	100.0	

## LAMPIRAN V HASIL UJI CHI SQUARE

**Keandalan \* Kepuasan Crosstabulation**

		Kepuasan		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Keandalan	Baik	Count	122	11	133
		Expected Count	81.4	51.6	133.0
		% within Keandalan	91.7%	8.3%	100.0%
	Buruk	Count	31	86	117
		Expected Count	71.6	45.4	117.0
		% within Keandalan	26.5%	73.5%	100.0%
Total	Count	153	97	250	
	Expected Count	153.0	97.0	250.0	
	% within Keandalan	61.2%	38.8%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	111.547 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	108.816	1	.000		
Likelihood Ratio	122.731	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	111.101	1	.000		
N of Valid Cases	250				

**Daya Tanggap \* Kepuasan Crosstabulation**

		Kepuasan		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Daya_Tanggap	Baik	Count	119	13	132
		Expected Count	80.8	51.2	132.0
		% within Daya_Tanggap	90.2%	9.8%	100.0%
	Buruk	Count	34	84	118
		Expected Count	72.2	45.8	118.0
		% within Daya_Tanggap	28.8%	71.2%	100.0%
Total	Count	153	97	250	
	Expected Count	153.0	97.0	250.0	
	% within Daya_Tanggap	61.2%	38.8%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	98.717 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	96.151	1	.000		
Likelihood Ratio	107.271	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	98.322	1	.000		
N of Valid Cases	250				

### Jaminan \* Kepuasan Crosstabulation

		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Jaminan	Count	131	14	145
	Baik Expected Count	88.7	56.3	145.0
	% within Jaminan	90.3%	9.7%	100.0%
	Count	22	83	105
	Buruk Expected Count	64.3	40.7	105.0
	% within Jaminan	21.0%	79.0%	100.0%
Total	Count	153	97	250
	Expected Count	153.0	97.0	250.0
	% within Jaminan	61.2%	38.8%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	123.498 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	120.593	1	.000		
Likelihood Ratio	134.067	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	123.004	1	.000		
N of Valid Cases	250				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 40,74.

b. Computed only for a 2x2 table

**Empati \* Kepuasan Crosstabulation**

		Kepuasan		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Empati	Baik	Count	110	19	129
		Expected Count	78.9	50.1	129.0
		% within Empati	85.3%	14.7%	100.0%
	Buruk	Count	43	78	121
		Expected Count	74.1	46.9	121.0
		% within Empati	35.5%	64.5%	100.0%
Total	Count	153	97	250	
	Expected Count	153.0	97.0	250.0	
	% within Empati	61.2%	38.8%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	65.037 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	62.959	1	.000		
Likelihood Ratio	68.614	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	64.777	1	.000		
N of Valid Cases	250				

**Produksi\_Fisik \* Kepuasan Crosstabulation**

		Kepuasan		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Produksi_Fisik	Baik	Count	114	14	128
		Expected Count	78.3	49.7	128.0
		% within Produksi_Fisik	89.1%	10.9%	100.0%
	Buruk	Count	39	83	122
		Expected Count	74.7	47.3	122.0
		% within Produksi_Fisik	32.0%	68.0%	100.0%
Total	Count	153	97	250	
	Expected Count	153.0	97.0	250.0	
	% within Produksi_Fisik	61.2%	38.8%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	85.753 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	83.365	1	.000		
Likelihood Ratio	92.654	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	85.410	1	.000		
N of Valid Cases	250				

## LAMPIRAN VI HASIL UJI REGRESI I DAN II

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 <sup>a</sup>	.617	.610	.30508

a. Predictors: (Constant), Produksi\_Fisik, Daya\_Tanggap, Keandalan, Empati, Jaminan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.060	.074		.815	.416
	Keandalan	.125	.067	.128	1.868	.063
	Daya_Tanggap	.380	.061	.389	6.254	.000
	Jaminan	.311	.072	.315	4.293	.000
	Empati	-.106	.060	-.109	-1.763	.079
	Produksi_Fisik	.202	.052	.207	3.859	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507 <sup>a</sup>	.257	.245	.43419

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Produksi\_Fisik, Daya\_Tanggap, Jaminan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.809	.103		7.852	.000
	Daya_Tanggap	-.137	.072	-.137	-1.893	.060
	Jaminan	-.186	.089	-.184	-2.100	.037
	Produksi_Fisik	.423	.076	.424	5.600	.000
	Kepuasan	.354	.090	.346	3.939	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 <sup>a</sup>	.617	.610	.30508

a. Predictors: (Constant), Produksi\_Fisik, Daya\_Tanggap, Keandalan, Empati, Jaminan

aa



## LAMPIRAN VII KODE 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](mailto:fkunhas@gmail.com), website: <https://fkunhas.ac.id/>

### REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 11032/UN4.14.1/TP.01.02/2022

Tanggal : 20 September 2022

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

No. Protokol	12922012224	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>Irmawaty Haeruddin</b>	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di BBLK Makasar</b>		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	12 September 2022
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	12 September 2022
Tempat Penelitian	<b>BBLK Makasar</b>		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>20 September 2022 Sampai 20 September 2023</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr. Veni Hadju, M.Sc, Ph.D	Tanda tangan 	
Sekretaris Komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM., M.Kes	Tanda tangan 	

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 protokol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan

## LAMPIRAN VIII SURAT IZIN PENELITIAN



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](mailto:fkm.unhas@gmail.com), website : <https://fkm.unhas.ac.id/>

No : 11963/UN4.14.1/PT.01.04/2022 12 Oktober 2022  
Lamp : Proposal  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth.  
**Kepala Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar**  
Di –  
Tempat

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

Nama : **Irmawaty Haeruddin**  
Nomor Pokok : **K012202058**  
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul "**Analisis hubungan kualitas kinerja Pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar**".

Pembimbing : 1. Prof. Dr. Amran Razak, SE.,M.Sc (Ketua)  
2. Prof. Dr. Indar, SH.,MPH (Anggota)

Waktu Penelitian : Oktober – Desember 2022

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

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

**Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes**  
NIP. 19760407 200501 1 004

Tembusan :  
1. Dekan FKM Unhas  
2. Mahasiswa yang bersangkutan  
3. Peringgal