



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN NON – BPJS POLIKLINIK
PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA
PERIODE JANUARI - MARET 2016**

SKRIPSI

**SONIA BASARIA SAGALA
1210211205**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN
2016**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN NON - BPJS POLIKLINIK
PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT PGI CIKINI JAKARTA
PERIODE JANUARI - MARET 2016**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran**

SONIA BASARIA SAGALA

1210211205

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS KEDOKTERAN

PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN

2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sonia Basaria Sagala
NRP : 1210211205
Tanggal : 12 April 2016

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 April 2016

Yang Menyatakan



(Sonia Basaria Sagala)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sonia Basaria Sagala
NRP : 1210211205
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : Sarjana Kedokteran

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN NON – BPJS POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT PGI CIKINI PERIODE JANUARI – MARET 2016”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 12 April 2016

Yang menyatakan,



(Sonia Basaria Sagala)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Sonia Basaria Sagala
NRP : 1210211205
Program Studi : Sarjana Kedokteran
Judul Skripsi: : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Non – BPJS Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit PGI Cikini Periode Januari – Maret 2016

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Drs. Cholid AR, MM, MARS, Apt

Ketua Penguji

dr. Yanti Harjono, MKM

Pembimbing I



dr. Mariono Reksoprodjo, SpOG, SpKp (K)

Dekan Fakultas Kedokteran

UPN “Veteran” Jakarta

Dra. Cut Fauziah, M.Biomed

Pembimbing II

dr. Sri Wahyuningsih, M.Kes

Ketua Program Studi

Sarjana Kedokteran

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 12 April 2016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas segala karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Non – BPJS Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta Periode Januari – Maret 2016” dapat diselesaikan dengan baik.

Terimakasih yang tidak terhingga kepada dr. Yanti Harjono, MKM dan Dra. Cut Fauziah, M.Biomed selaku dosen pembimbing skripsi saya, Drs. Cholid AR, MM, MARS, Apt selaku penguji utama siding skripsi saya yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis sehingga berbagai kesulitan dalam penulisan skripsi ini dapat teratasi dan terimakasih kepada dr. Winda Lestari, MKM selaku koordinator Community Research Program (CRP) Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Disamping itu ucapan terimakasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah banyak berjasa dalam memberikan bantuan baik moril maupun materil, teristimewa kepada :

- a. Ayahanda tercinta Sintong Soaloon A. Sagala dan Ibunda tercinta Rosmini Hutabarat yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril dan materil serta semangat yang tiada hentinya.
- b. Saudaraku yang tersayang Abang Alphonzo Parulian Sagala dan Kakak Sondang Indah Magdalena Sagala yang selalu memberikan dukungan moril dan materil. Terimakasih atas doa dan dukungannya.

Jakarta, 12 April 2016

Penulis,

(Sonia Basaria Sagala)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
II.1 Rumah Sakit	6
II.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
II.3 Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan	13
II.4 Konsep Kepuasan	17
II.5 Definisi Pasien.....	19
II.6 Kepuasan Pasien.....	21
II.7 Loyalitas Pasien.....	24
II.8 Penelitian Terkait	31
II.9 Kerangka Teori.....	32
II.10 Kerangka Konsep	33
II.11 Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
III.1 Jenis Penelitian	34
III.2 Lokasi Penelitian	34
III.3 Subjek Penelitian.....	34
III.4 Teknik Sampling	36
III.5 Desain Penelitian.....	36
III.6 Identifikasi Variabel Penelitian	36
III.7 Definisi Operasional.....	38
III.8 Instrumen Penelitian.....	39
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
III.10 Protokol Penelitian	42
III.11 Cara Kerja Penelitian	43
III.12 Analisis Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
IV.2 Deskripsi Hasil Penelitian	49
IV.3 Pembahasan	59
IV.4 Keterbatasan Penelitian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
V.1 Kesimpulan.....	69
V.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Standar Pelayanan Minimal Rawat Jalan	16
Tabel 2	Penelitian Terkait.....	31
Tabel 3	Jumlah Proporsi	35
Tabel 4	Definisi Operasional	38
Tabel 5	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia	50
Tabel 6	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin.....	50
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	51
Tabel 8	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik	51
Tabel 9	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kehandalan.....	52
Tabel 10	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap	53
Tabel 11	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Jaminan	53
Tabel 12	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Empati	54
Tabel 13	Distirbusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien	54
Tabel 14	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan	55
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Tingkat Loyalitas Pasien	56
Tabel 16	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas	57
Tabel 17	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas.....	58
Tabel 18	Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas.....	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Konsep Loyalitas Pelanggan	27
Bagan 2	Kerangka Teori	32
Bagan 3	Kerangka Konsep	33
Bagan 4	Struktur Organisasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Pemberitahuan Penggunaan Lahan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penggunaan Kuesioner
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7 Lembar Kuesioner Kepuasan
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner Loyalitas
- Lampiran 9 Lembar Validitas Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas
- Lampiran 10 Lembar Hasil Data Yang Sudah diolah