



**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT  
SIMPANGAN DEPOK, JAWA BARAT**

**SKRIPSI**

**BAGUS APRIANTO**

**1910713001**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2023**



**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT  
SIMPANGAN DEPOK, JAWA BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**BAGUS APRIANTO**

**1910713001**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Bagus Aprianto  
NRP : 1910713001  
Tanggal : Kamis, 12 Januari 2023

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

Jakarta, 12 Januari, 2023

Yang Menyatakan,



Bagus Aprianto

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

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

Nama : Bagus Aprianto  
NRP : 1910713001  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

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:

**“Analisis Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat.”**

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 Januari 2023  
Yang menyatakan,

  
(Bagus Aprianto)


## PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh :

Nama : Bagus Aprianto  
NRP : 1910713001  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyarakat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



  
Agustina, S.K.M., M.Kes  
Ketua Penguji

  
Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S  
Penguji II (Pembimbing)

  
Prof. Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, M.A.R.S  
Dekan FIKES

  
Arga Buntara, S.K.M., M.P.H  
Ka. Progd Kesihatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 12 Januari 2023

# **ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SIMPANGAN DEPOK, JAWA BARAT**

**Bagus Aprianto**

## **Abstrak**

Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang dapat menciptakan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien akan memengaruhi loyalitas pasien yang sehingga dapat mempertahankan daya saing, citra, dan kinerja rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini untuk Analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi potong lintang dengan sampel sebanyak 80 responden pada pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Simpangan Depok periode November hingga Desember 2022. Uji *chi-square* digunakan untuk menganalisis hubungan dimensi kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Pengukuran kepuasan pasien melalui lima dimensi meliputi, keandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik, dan empati. Hasil penelitian didapatkan hubungan yang signifikan antara dimensi keandalan (nilai  $p = 0.045$ ), dimensi jaminan (nilai  $p = 0.002$ ), dimensi daya tanggap (nilai  $p = 0.026$ ), dimensi bukti fisik (nilai  $p = 0.004$ ), dan dimensi empati (nilai  $p = 0.045$ ) terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan nilai  $p \leq 0.05$ . Penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi RS Simpangan Depok untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Kualitas Pelayanan

# **ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON OUTPATIENT LOYALTY AT RUMAH SAKIT SIMPANGAN DEPOK, WEST JAVA**

**Bagus Aprianto**

## **Abstract**

Hospital must be able to provide health services that satisfy the patient. Patient satisfaction will affect patient loyalty so that it can maintain the competitiveness, image, and performance of the hospital. This study aims to analyze patient satisfaction with the outpatient loyalty at Rumah Sakit Simpangan Depok, West Java. This study used a cross-sectional study approach with a sample of 80 respondents as in outpatient at Rumah Sakit Simpangan Depok from November to December 2022. The chi-square test was used to analyze the relationship between the dimensions of patient satisfaction and patient loyalty. Measurement of patient satisfaction through five dimensions including reliability, assurance, responsiveness, physical evidence, and empathy. The results showed a significant relationship between the dimensions of reliability (p value = 0.045), assurance (p value = 0.002), responsiveness (p value = 0.026), physical evidence (p value = 0.004), and empathy (p = 0.045) on patient loyalty. The conclusion in this study is that there is a significant relationship between the dimensions of patient satisfaction and loyalty with p value  $\leq 0.05$ . This research is an evaluation material for Rumah Sakit Simpangan Depok to improve the service quality to increase patient satisfaction and loyalty.

**Keywords:** Patient Loyalty, Patient Satisfaction, Service Quality

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT tuhan yang maha esa dan kepada Nabi Muhammad SAW karena atas karunia-Nya Skripsi ini dapat terselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan pada bulan November 2022 ini adalah “**Analisis Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat**” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dengan baik.

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing saya bapak Prof. Dr. A. Heri Iswanto, SKM., MARS yang telah banyak membantu dan memberi bimbingan terhadap penelitian yang dilakukan ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada pihak Rumah Sakit Simpangan Depok yang telah membantu jalannya penelitian ini dan kepada seluruh responden pasien Rumah Sakit Simpangan Depok.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan penuh kepada saya dalam menyusun penelitian ini. Serta kepada teman-teman saya Andika, Ahid, Rizka, Sasti, Indah, Febrianti, Indah Rindi, Eka, dan Salsa yang selalu memberikan semangat saya selama penyusunan proposal ini. Ucapan terima kasih tak lupa saya ucapkan kepada diri saya sendiri karena telah berhasil menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu dan tetap sehat wal afiat.

Jakarta, Oktober 2022

Bagus Aprianto



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	6
I.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Loyalitas Pasien.....	8
II.2 Kepuasan Pasien .....	10
II.3 Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10
II.4 Penelitian Terdahulu.....	14
II.5 Kerangka Teori .....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
III.1 Kerangka Konsep .....	21
III.2 Definisi Operasional .....	22
III.3 Hipotesis Penelitian .....	26
III.4 Desain Penelitian .....	26
III.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
III.7 Sumber Data .....	28
III.8 Instrumen Penelitian .....	29
III.9 Pengolahan Data .....	29
III.10 Teknik Analisis Data .....	30
III.11 Etika Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
IV.2 Keterbatasan Penelitian .....	31
IV.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31

IV.4 Hasil Uji Univariat.....	34
IV.5 Hasil Analisis Bivariat.....	37
BAB V PENUTUP.....	49
V.1 Kesimpulan.....	49
V.2 Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	46
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2	Definisi Operasional .....	22
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	32
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien.....	33
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	34
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan Pasien .....	35
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien .....	36
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien .....	37
Tabel 10	Hubungan Dimensi Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	38

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Kerangka Teori .....	20
Grafik 2 Kerangka Konsep.....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Time Schedule
- Lampiran 2 Lembar PSP dan Informed Consent
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian RS Simpangan Depok
- Lampiran 5 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 6 Dokumentasi Pengambilan Data
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien
- Lampiran 9 Hasil Analisis Univariat Karakteristik Responden
- Lampiran 10 Hasil Analisis Univariat Variabel Kepuasan dan Loyalitas Pasien
- Lampiran 11 Hasil Uji Chi-Square
- Lampiran 12 Tabulasi Data
- Lampiran 13 Surat Pernyataan Plagiarisme
- Lampiran 14 Hasil TurnItIn