



**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN KUNJUNGAN LANGSUNG DENGAN PASIEN YANG  
MENGUNAKAN TELEMEDICINE DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**SYIFA FARADHILAH PUTRI**

**1910713082**

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



**PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
KUNJUNGAN LANGSUNG DENGAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN  
TELEMEDICINE DI DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

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

**SYIFA FARADHILAH PUTRI**

**1910713082**

**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 : Syifa Faradhilah Putri

NRP : 1910713082

Tanggal : 26 Juni 2023

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

Jakarta, 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Syifa Faradhilah Putri)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Syifa Faradhilah Putri

NRP : 1910713082

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 :

**“Perbandingan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Kunjungan Langsung Dengan Pasien Yang Menggunakan Telemedecine di DKI Jakarta”**

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 : 26 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Syifa Faradhilah Putri)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

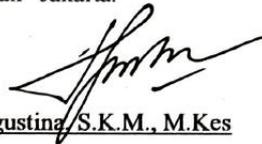
Nama : Syifa Faradhilah Putri

NRP : 1910713082

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

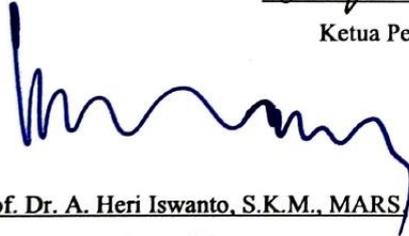
Judul Skripsi : Perbandingan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien  
Kunjungan Langsung Dengan Pasien Yang Menggunkan  
Telemedicine di DKI Jakarta

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



Agusting, S.K.M., M.Kes

Ketua Penguji



Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., MARS

Penguji I



Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes

Penguji II (Pembimbing)



Desmawati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat., PhD

Dekan FIKES



Arga Buntara, S.K.M., M.PH.

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditandatangani di : Jakarta

Tanggal Ujian : 26 Juni 2023

# PERBANDINGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN KUNJUNGAN LANGSUNG DENGAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN TELEMEDICINE DI DKI JAKARTA

Syifa Faradhilah Putri

## ABSTRAK

Hadirnya layanan telemedicine dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada layanan kesehatan. Meskipun begitu, terdapat gap atau kesenjangan pengalaman pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dengan saat menggunakan telemedicine. Ditengah gempuran persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk mampu mempertahankan pelanggan yang saat ini dimiliki. Loyalitas dipengaruhi secara positif melalui kepuasan serta kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat dipercaya. Penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis jalur serta uji t dependen. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien kunjungan langsung ataupun yang menggunakan telemedicine. Kualitas layanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang berkunjung langsung namun tidak memiliki pengaruh signifikan pada pasien yang menggunakan telemedicine. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien kunjungan langsung dan yang menggunakan telemedicine. Sedangkan kualitas layanan melalui kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang menggunakan telemedicine dan tidak memiliki pengaruh signifikan pada pasien kunjungan langsung. Adapun terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien kunjungan langsung dengan yang menggunakan telemedicine, namun tidak terdapat perbedaan pada loyalitas pasien kunjungan langsung dengan yang menggunakan telemedicine.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, Fasilitas Kesehatan, Telemedicine

# **COMPARASION OF SERVICE QUALITY TOWARD LOYALTY BETWEEN DIRECT VISITS PATIENT AND TELEMEDICINE PATIENT IN DKI JAKARTA**

**Syifa Faradhilah Putri**

## **ABSTRACT**

Telemedicine can increase the effectiveness and efficiency of healthcare. However, there's still a gaps in patient experience between direct visit and telemedicine. In the midst of fierce competition, companies must be able to retain customer loyalty. Loyalty is positively influenced through satisfaction and the ability of services providers to satisfy the customer. This research was conducted in DKI Jakarta using quantitative research method with cross sectional approach. Data analysis was using path analysis method and dependent t test. The result of this study are service quality has significant effect on both patient satisfaction who directly visits healthcare and using telemedicine. Service quality also has a significant effect on patient loyalty for directly visits healthcare but has no significant effect on patient who use telemedicine. Satisfacation has a significant effect on both patient loyalty for direct visits and those using telemedicine. Meanwhile service quality through satisfaction has a significant effect on patient loyalty using telemedicine and has no effect on directly visits patient. Besides that, there's a significant difference between service quality and patient satisfaction of directly visits pastient and those who use telemedicine, but there's no difference in patient loyalty who directly visits healthcare and those who use telemedicine.

**Keywords:** *Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Healthcare, Telemedicine*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. karna berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbandingan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Kunjungan Langsung Dengan Pasien Yang Menggunakan Telemedicine di DKI Jakarta”. Sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah membimbing umatnya keluar dari zaman kegelapan.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-sebesarnya kepada Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam menyempurnakan skripsi ini. Tak lupa penulis menyampaikan terimakasih kepada keluarga, sahabat, serta rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca yang dapat membangun skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Sekian yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya

Jakarta, 26 Juni 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Syifa Faradhilah Putri', with a large, stylized initial 'S' on the left.

Syifa Faradhilah Putri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Ruang Lingkup.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
II.1 Pelayanan Kesehatan.....	7
II.2 Loyalitas.....	8
II.3 Kepuasan.....	9
II.4 Kualitas Layanan.....	10
II.5 Penelitian Terdahulu.....	12
II.6 Kerangka Teori.....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
III.1 Kerangka Konsep.....	16
III.2 Definisi Operasional.....	17
III.3 Hipotesis.....	20
III.4 Desain Penelitian.....	21
III.5 Waktu dan Tempat.....	21
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
III.8 Instrumen Penelitian.....	23
III.9 Uji Validitas & Reliabilitas.....	24
III.10 Pengolahan Data.....	26
III.12 Etika Penelitian.....	27
<b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN</b> .....	<b>28</b>
IV.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	28
IV.2 Hasil Analisis Univariat.....	29
IV.3 Hasil Analisis Bivariat.....	31
IV.4 Hasil Analisis Multivariat.....	32
IV.5 Hasil Uji Perbandingan Variabel Kunjungan Langsung & Telemedicine.....	36
IV.6 Pembahasan.....	37

IV.7 Keterbatasan Penelitian.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>42</b>
V.1 Kesimpulan .....	42
V.2 Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 2 Definisi Operasional.....	17
Tabel 3 Hasil Uji Validitas.....	24
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	26
Tabel 5 Distribusi dan Frekuensi Karakteristik Responden.....	29
Tabel 6 Distribusi dan Frekuensi Variabel Penelitian.....	30
Tabel 7 Hasil Analisis Bivariat .....	31
Tabel 8 Hasil Uji Regresi Model 1.....	32
Tabel 9 Hasil Uji Regresi Model 2.....	33
Tabel 10 Hasil Analisa Jalur .....	35
Tabel 11 Hasil Uji T Dependen.....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Teori.....	15
Gambar 2 Kerangka Konsep .....	16
Gambar 3 Analisa Jalur .....	32
Gambar 4 Analisis Jalur Variabel Kunjungan Langsung.....	34
Gambar 5 Analisis Jalur Variabel Telemedicine.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Timeline Kegiatan
- Lampiran 2 Surat Ethical Clearance
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Data Uji
- Lampiran 6 Output SPSS
- Lampiran 7 Surat Bebas Plagiarisme
- Lampiran 8 Hasil Uji TurnItIn