



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT CITRA ARAFIQ DEPOK
TAHUN 2024**

SKRIPSI

PUTRI ANDINI NOVIANTI

2010713159

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT CITRA ARAFIQ DEPOK
TAHUN 2024**

SKRIPSI

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

PUTRI ANDINI NOVIANTI

2010713159

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Putri Andini Novianti
NRP : 2010713159
Tanggal : 26 Juni 2024

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

Jakarta, 26 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Putri Andini Novianti)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Putri Andini Novianti
NRP : 2010713159
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: “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok Tahun 2024”

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 2024

Yang menyatakan,



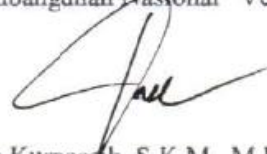
(Putri Andini Novianti)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

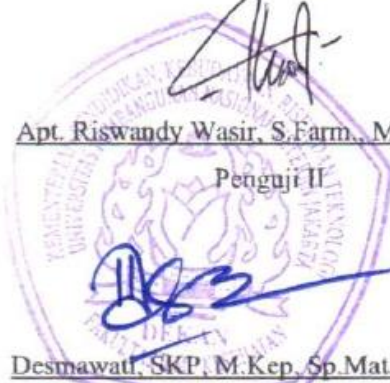

Nama : Putri Andini Novianti
NRP : 2010713159
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok Tahun 2024

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



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

Ketua Penguji/Penguji I



Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD.

Penguji II

Desmawati, SKP, M.Kep, Sp.Mat, PhD.

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M.

Penguji III (Pembimbing)



Dr. Chandrayani Simanorang, S.K.M., M.Epid.

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 26 Juni 2024

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT CITRA ARAFIQ DEPOK TAHUN 2024

Putri Andini Novianti

Abstrak

Ketidakpuasan sering disebabkan oleh layanan yang kurang memuaskan atau menurunnya kualitas layanan. Rumah sakit harus meningkatkan kompetensi, mengelola jumlah kunjungan, dan memperhatikan penilaian kepuasan untuk menarik minat masyarakat dengan memberikan layanan berkualitas terbaik. Dengan memberi pelayanan terbaik, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Tujuan penelitian menganalisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok Tahun 2024. Penelitian menggunakan *cross-sectional* dengan sampel 110 pasien dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan uji *chi-square*. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang meliputi dimensi keandalan ($p\text{-value}=0,000$), jaminan ($p\text{-value}=0,000$), daya tanggap ($p\text{-value}=0,000$), bukti fisik ($p\text{-value}=0,000$), dan empati ($p\text{-value}=0,000$) terhadap loyalitas pasien. Hasil juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien ($p\text{-value}=0,000$). Kesimpulannya terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok. Serta ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok. Pihak rumah sakit diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan serta memperhatikan kepuasan pasien melalui pengembangan evaluasi berkala, sehingga memenuhi kebutuhan dengan lebih baik dan membangun loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Pasien

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT CITRA ARAFIQ DEPOK TAHUN 2024

Putri Andini Novianti

Abstract

Dissatisfaction is often caused by unsatisfactory services or a decline in the quality of services from what is expected. With competition between hospitals, fluctuating visits, and patient satisfaction ratings, the challenge is how hospitals can efficiently attract public interest by providing the best quality services. Hospitals must deliver excellent services to enhance satisfaction and strengthen patient loyalty, ensuring that patients will return to the same hospital when experiencing health issues. This research aims to determine the relationship between service quality patient satisfaction and patient loyalty in the Outpatient Department of Citra Arafiq Hospital, Depok, in 2024. This research employs a cross-sectional design. The sample consists of 110 outpatients selected using purposive sampling. Data collection was conducted through questionnaires, and the statistical test used was the chi-square test. The analysis results show a significant relationship between service quality dimensions, including reliability (p-value=0.000), assurance (p-value=0.000), responsiveness (p-value=0.000), facilities (p-value=0.000), and empathy (p-value=0.000) and patient loyalty in the Outpatient Department of Citra Arafiq Hospital, Depok. The research also indicates a significant relationship between patient satisfaction and patient loyalty (p-value=0.000) in the Outpatient Department of Citra Arafiq Hospital, Depok. The research concludes that there is a significant relationship between the quality of service dimensions of reliability, responsiveness, assurance, tangibles, and empathy, and patient loyalty at the Outpatient Unit of Citra Arafiq Hospital in Depok. Additionally, there is a significant relationship between patient satisfaction and loyalty at the Outpatient Unit of Citra Arafiq Hospital in Depok. The hospital is advised to maintain and improve service quality and pay attention to outpatient satisfaction through regular development and evaluation, thereby better meeting outpatient needs and fostering patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Patient

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok Tahun 2024” dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, kedua adik penulis, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan harapan penuh selama penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga kepada Via, Keisya, Sary, Triayu, Alma, Dea serta teman-teman semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih juga kepada pihak Rumah Sakit Citra Arafiq Depok yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini, serta kepada semua responden pasien rawat jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada jajaran dekanat serta para dosen yang telah mengajar dari awal perkuliahan, kemudian Bapak Cahya Arbitera, S.K.M., M.K.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan saran, dosen penguji Ibu Dr. Hj. Een Kurnaesih, S.K.M., M.Kes dan Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD. yang telah banyak memberikan masukan serta saran yang bermanfaat. Terakhir, penulis sangat menghargai setiap masukan dan kritik yang membangun. Dengan demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembacanya.

Jakarta, 20 Juni 2024

Penulis

Putri Andini Novianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Kualitas Pelayanan	6
II.2 Kepuasan Pasien.....	8
II.3 Loyalitas Pasien.....	10
II.4 Rumah Sakit	13
II.5 Penelitian Terdahulu	15
II.6 Kerangka Teori	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
III.1 Kerangka Konsep	19
III.2 Definisi Operasional.....	20
III.3 Hipotesis Penelitian	22
III.4 Desain Penelitian	23
III.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
III.6 Populasi dan Sampel	24
III.7 Sumber Data	26
III.8 Instrumen Penelitian.....	26
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
III.10 Pengolahan Data.....	29
III.11 Analisis Data	30
III.12 Etika Penelitian.....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
IV.1 Gambaran Umum	32
IV.2 Hasil.....	33
IV.3 Pembahasan	39
IV.4 Keterbatasan Penelitian	50
BAB V PENUTUP.....	52
V.1 Kesimpulan.....	52
V.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2. Definisi Operasional.....	20
Tabel 3. Uji Validitas.....	27
Tabel 4. Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 5. Univariat Distribusi Frekuensi Responden	33
Tabel 6. Univariat Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (Independen)	35
Tabel 7. Univariat Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pasien (Dependen)...	36
Tabel 8. Bivariat Uji Chi-Square.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori	18
Gambar 2. Kerangka Konsep	19
Gambar 3. Rumah Sakit Citra Arafiq Depok	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Rencana Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan
- Lampiran 3. Lembar Informed Consent
- Lampiran 4. Lembar Kuesioner
- Lampiran 5. Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 7. Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 8. Surat Jawaban Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 9. Surat Jawaban Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10. Kartu Monitoring
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 13. Hasil Uji Univariat
- Lampiran 14. Hasil Uji Bivariat
- Lampiran 15. Tabulasi Data
- Lampiran 16. Dokumentasi
- Lampiran 17. Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 18. Hasil Turnitin

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPS	: Badan Pusat Statistik
CI	: <i>Confidence Interval</i> (Rentang Nilai)
CT	: <i>Computed Tomography</i> (Tomografi Terkomputasi)
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i> (Unit Perawatan Intensif)
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IRT	: Ibu Rumah Tangga
MCU	: <i>Medical Check Up</i> (Pemeriksaan Kesehatan Menyeluruh)
NICU	: <i>Neonatal Intensive Care Unit</i> (Unit Perawatan Intensif Neonatal)
OR	: <i>Odds Ratio</i> (Rasio Odds, Peluang Odds)
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PICU	: <i>Pediatric Intensive Care Unit</i> (Unit Perawatan Intensif Anak)
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PSP	: Persetujuan Setelah Penjelasan
RI	: Republik Indonesia
RPJMN	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional
RS	: Rumah Sakit
RSGM	: Rumah Sakit Gigi dan Mulut
RSIA	: Rumah Sakit Ibu dan Anak
RSK	: Rumah Sakit Khusus
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SD	: Sekolah Dasar
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMK	: Sekolah Menengah Kejuruan
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i> (Perangkat statistik untuk analisis data)