



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN BERULANG PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT ISLAM PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

ANISYA PEBRIYANTI

2010713026

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



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN BERULANG PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT ISLAM PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

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

ANISYA PEBRIYANTI

2010713026

**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 : Anisya Pebriyanti
NIM : 2010713026
Tanggal : 25 Juni 2025

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

Jakarta, 25 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Anisya Pebriyanti)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Anisya Pebriyanti

NRP : 2010713026

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi mengemban 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 Terhadap Minat Kunjungan berulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur”

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 : 25 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Anisya Pebriyanti)

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN BERULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR

Anisya Pebriyanti

Abstrak

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan perorangan, dimana kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan pasien terhadap apa yang diberikan oleh rumah sakit. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan model *Service Quality* (SERVQUAL) terhadap minat kunjungan berulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner, yang bersifat analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, dengan jumlah sampel minimal menjadi 122 responden. Uji *chi-square* digunakan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan berulang pasien. Hasil uji *chi-square* dinyatakan bahwa adanya hubungan signifikan antara variabel *Reliability* (Kehandalan) (*p-value* 0,002), *Assurance* (Jaminan) (*p-value* 0,026), *Empathy* (Empati) (*p-value* 0,027) terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. Sedangkan untuk Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (*p-value* 0,093) dan *Tangible* (Bukti Fisik) (*p-value* 0,270) dinyatakan bahwa tidak adanya hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. Penelitian ini bisa menjadi acuan untuk evaluasi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien rawat jalan agar dapat memberikan suatu pelayanan baik di RS Islam Pondok Kopi Jakarta Timur.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Minat Kunjungan Ulang Pasien

RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO INTEREST IN REPEAT VISITS BY OUTPATIENTS AT PONDOK KOPI ISLAMIC HOSPITAL JAKARTA EAST

Anisya Pebriyanti

Abstract

Hospital as a provider of individual health services, where the quality of service provided by the hospital to patients is one of the indicators that determine patient satisfaction with what is provided by the hospital. The purpose of this study was conducted to determine the relationship between the service quality of the Service Quality (SERVQUAL) model on the interest in repeat visits of outpatients at the Pondok Kopi Islamic Hospital Jakarta. This study is a quantitative study using a questionnaire, which is analytic in nature using a Cross Sectional approach, with a minimum sample size of 122 respondents. The chi-square test was used to determine the relationship between the dimensions of service quality and the interest in repeat patient visits. The results of the chi-square test stated that there was a significant relationship between the variables Reliability (Reliability) (p-value 0.002), Assurance (Guarantee) (p-value 0.026), Empathy (Empathy) (p-value 0.027) on Patient Revisit Interest. As for the Responsiveness Variable (Responsiveness) (p-value 0.093) and Tangible (Physical Evidence) (p-value 0.270) it is stated that there is no significant relationship between these two variables on Patient Revisit Interest. This research can be a reference for evaluation in providing services to outpatients in order to provide a good service at Pondok Kopi Islamic Hospital, East Jakarta.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Patient Revisit Intetio

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

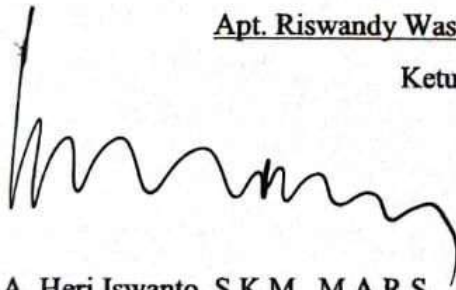
Nama : Anisya Pebriyanti
NIM : 2010713026
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur.

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



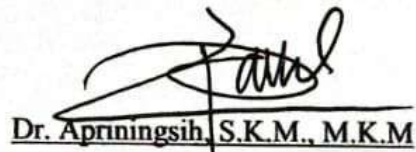
Apt. Riswandy Wasir, S.Farm., M.P.H., PhD

Ketua Penguji



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

Penguji I



Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M

Penguji II (Pembimbing)



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

Dekan FIKES UPN "Veteran" Jakarta



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

Koor. Prodi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Seminar : 25 Juni 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Berulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Timur.

Terima kasih saya ucapkan kepada Ibu Dr. Apriningsih, S.K.M., M.K.M. selaku pembimbing yang telah banyak membantu saya dan memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini. Disamping itu, ucapan terima kasih saya sampaikan kepada keluarga peneliti yaitu Bapak Ponco Seno, kakak Naurah Nazhifah yang tidak henti – hentinya memberikan dukungan secara moril maupun materil. Penulis juga sampaikan terima kasih banyak kepada Raihan Qashid yang tidak lelah menemani dan memberikan semangat dalam segala proses penyusunan penelitian ini. Kepada sahabat seperjuangan saya juga yaitu Marisa Sabila, Sabrina Azzahra, Tri Kartika, Keren Stelin Malingkay, Safina Annajah, Resa Listiani serta teman – teman lainnya di IPM maupun Kampus yang tidak henti memberikan bantuan semangat dan doa.

Peneliti juga sampaikan ucapan terima kasih kepada Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur yang telah memeberikan izin untuk melakukan penelitian ini, terkhusus Instalasi Unit Rawat Jalan. Serta, ucapan terima kasih dan selamat kepada diri sendiri telah bertahan dan berjuang untuk menyelesaikan segala proses dalam penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 25 Juni 2024

Penulis



Anisya Pebriyanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Kualitas Pelayanan.....	6
II.2 Kepuasan Pelayanan	9
II.3 Minat Kunjungan Berulang Pasien.....	10
II.4 Karakteristik Sosial Demografi	11
II.5 Penelitian Terdahulu	12
II.6 Kerangka Teori	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
III.1 Kerangka Konsep.....	19
III.2 Definisi Operasional	20
III.3 Hipotesis	28
III.4 Desain Penelitian	28
III.5 Tempat dan Waktu.....	28
III.6 Populasi dan Sampel.....	28
III.7 Sumber Data	30
III.8 Instrumen Penelitian	31
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
III.10 Uji Reliabilitas	36
III.11 Pengolahan Data	36
III.12 Analisis Data.....	37
III.13 Etika Penelitian.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
IV.2 Hasil Penelitian.....	39

IV.3 Hasil Analisis Bivariat.....	42
IV.4 Pembahasan	45
IV.5 Keterbatasan Penelitian	54
BAB V PENUTUP.....	55
V.1 Kesimpulan.....	55
V.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Variabel Reliability (Kehandalan)	32
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	33
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	33
Tabel 7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> (Empati).....	34
Tabel 8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	34
Tabel 9	Hasil Uji Validitas Variabel Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	35
Tabel 10	Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 11	Hasil Distribusi dan Frekuensi Karakteristik Responden	40
Tabel 13	Hasil Distribusi dan Frekuensi Variabel Minat Kunjungan Ulang	42
Tabel 14	Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Berulang Pasien	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Time Schedul*
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Tanggapan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 5 Pe njelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
- Lampiran 6 *Informed Consent*
- Lampiran 7 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Output Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 9 Output Hasil Uji Univariat Karakteristik Responden
- Lampiran 10 Output Hasil Univariat Variabel Dependen dan Independen
- Lampiran 11 *Output* Hasil Uji Bivariat
- Lampiran 12 Tabulasi
- Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 Monitoring Bimbingan
- Lampiran 15 Lembar Bebas Plagiarisme
- Lampiran 16 Hasil Turnitin

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	18
Gambar 2	Kerangka Konsep	19
Gambar 3	Hasil Hitung Sampel	29