



**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA TK.I PUSDOKKES POLRI TAHUN 2025**

SKRIPSI

HASBI MIFTAH FARIDZ

2110713095

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL” VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**



**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA TK.I PUSDOKKES POLRI 2025**

SKRIPSI

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

HASBI MIFTAH FARIDZ

2110713095

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL" VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hasbi Miftah Faridz
NRP : 2110713095
Tanggal : 30 Juni 2025

Bilamana di kemudian hari didapatkan adanya ketidaksesuaian dengan pernyataan diatas , maka saya siap untuk di tuntun sesuai dengan aturan yang berlaku

Jakarta, 30 Juni 2025

Yang Menyatakan



(Hasbi Miftah Faridz)



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Hasbi Miftah Faridz

NRP : 2110713095

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 Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I Puskokkes Polri Tahun 2025"

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 : 30 Juni 2025



(Hasbi Miftah Faridz)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

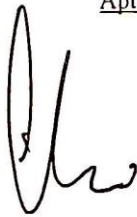
Nama : Hasbi Miftah Faridz
NRP : 2110713095
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul Skripsi : Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat
Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I Puskokes Polri
Tahun 2025

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



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

Ketua Penguji



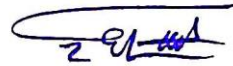
Dr. Achtera, S.K.M., M.K.M.

Penguji I



Dr. Putri Permatasari, S.K.M., M.K.M.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid
Koordinator Program Studi Kesehatan



Dr. Ismauli, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep., Mat., PhD.
Dekan Fikes UPN "Veteran" Jakarta

Ditandatangani di : Jakarta

Tanggal Ujian :- 30 Juni 2025

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.I PUSDOKKES POLRI TAHUN 2025

Hasbi Miftah Faridz

Abstrak

Sebagai fasilitas kesehatan rumah sakit harus mampu menawarkan layanan kesehatan yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien . Kepuasan dan loyalitas pasien memiliki pengaruh positif bagi kemajuan rumah sakit, karena selain dapat mempengaruhi pasien untuk melakukan kunjungan ulang untuk berobat dimasa yang akan datang .Tujuan penelitian ini, adalah untuk mengkaji hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I PUSDOKKES Polri.Studi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan minimal sampel yang digunakan adalah 80 sampel, analisis uji *chi-square* yang digunakan untuk mencari hubungan antara empat variabel kepuasan pasien yang terdiri atas kenyamanan,kemudahan, jaminan, dan biaya, dengan loyalitas pasien.Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya korelasi antara kenyamanan dengan nilai pValue (0,003),kemudahan (0,003), jaminan (0,047) dengan loyalitas pasien, dan tidak terdapat korelasi antara biaya (0,047) dengan loyalitas pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat korelasi yang antara empat tingkatan kepuasan (kenyamanan, kemudahan, jaminan, serta biaya) dengan loyalitas pasien. Di sisi lain tidak terdapat korelasi antara biaya dengan loyalitas pasien. Disarankan agar rumah sakit meningkatkan kualitas kenyamanan, keamanan, jaminan pada layanan rawat jalan, serta lebih mengefisiensi tarif rumah sakit agar kepuasan dan loyalitas pasien dapat bertahan dengan jangka waktu yang lama.

Kata Kunci:Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Kualitas Layanan

RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION AND LOYALTY OF OUTPATIENT PATIENTS AT BHAYANGKARA HOSPITAL TK.I PUSDOKKES POLRI KRAMAT JATI

Hasbi Miftah Faridz

Abstract

As a health facility, hospitals must be able to offer health services that can improve patient satisfaction and loyalty. Patient satisfaction and loyalty have a positive influence on the progress of the hospital, because in addition to being able to influence patients to make repeat visits for treatment in the future. The purpose of this study was to examine the relationship between satisfaction and loyalty of outpatients at the Bhayangkara Hospital TK.I PUSDOKKES Polri. This research study uses a quantitative approach, with a minimum sample used of 80 samples, chi-square test analysis used to find the relationship between four patient satisfaction variables consisting of comfort, convenience, assurance, and cost, with patient loyalty. The results of this study indicate a correlation between comfort with pValue (0.000), convenience (0.000), assurance (0.000) with patient loyalty, and there is no correlation between cost (0.008) with patient loyalty. The conclusion of this study is that there is a correlation between three levels of satisfaction (comfort, convenience, and assurance) with patient loyalty. On the other hand, there is no correlation between costs and patient loyalty. It is recommended that hospitals improve the quality of comfort, safety, and guarantees for outpatient services, as well as make hospital rates more efficient so that patient satisfaction and loyalty can be maintained for a long time.

Keyword: Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Services Quality

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas Kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunian-Nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I Puskokkes Polri Tahun 2025 dengan baik dan bisa selesai tepat waktu. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ayah, Ibu, Nenek, serta keluarga besar saya yang telah memberikan semangat, motivasi, dan do'a pada saat proses penyusunan skripsi ini
2. Rumah Sakit Bhayangkara TK.I Puskokkes Polri dan responden yang telah memberikan izin serta meluangkan waktu kepada penulis untuk bisa terlaksananya penelitian ini.
3. Ibu Dr. Putri Permatasari., S.K.M. M.K.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Cahya Arbitera, SKM.,M.K.M selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangatnya kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini dari awal pembuatan proposal hingga sampai terselesainya skripsi ini secara utuh dan sempurna.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menerima kritik dan saran dari berbagai pihak untuk memperbaiki segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis



Hasbi Miftah Faridz

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
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.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Loyalitas	8
II.2 Kepuasan.....	11
II.3 Penelitian Terdahulu	19
II.4 Kerangka Teori	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
III.1 Kerangka Konsep	26
III.2 Definisi Operasional	27
III.3 Hipotesis Penelitian	31
III.4 Desain Penelitian	31
III.5 Waktu dan Tempat Penelitian	32
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
III.7 Sumber Data	33
III.8 Instrumen Penelitian.....	33
III.9 Validitas dan Reliabilitas.....	34
III.10 Pengolahan Data.....	36
III.11 Teknik Analisis Data	38
III.12 Etika Penelitian.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
IV.2 Hasil Analisis Univariat	40
IV.3 Hasil Analisis Bivariat	42
IV.4 Pembahasan	44
 BAB V PENUTUP	51
V.1 Kesimpulan	51
V.2 Saran	51
 DAFTAR PUSTAKA.....	53
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2	Definisi Operasional.....	27
Tabel 3	Hasil Analisis Uji Validitas	34
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 5	Kode Variabel	37
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik.....	40
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	41
Tabel 8	Hasil Analisis Bivariat.....	42

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Hasil Perhitungan Sampel.....	32
----------	-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Time Schedule Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Perizinan Penelitian Rumah Sakit Bhayangkara Tk.I Puskokes
Polri
- Lampiran 5 Etchical Clearance
- Lampiran 6 Informe Consent
- Lampiran 7 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Hasil Uji Univariat
- Lampiran 9 Hasil Uji Bivariat⁷⁴
- Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 11 Kartu Monitoring Bimbingan
- Lampiran 12 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 13 Hasil Turnitin