

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN RAWAT JALAN DI RSI SITI AISYAH  
KOTA MADIUN TAHUN 2023**



**Oleh:  
SINTA DWI INDAH SASANTI  
NIM. 201903052**

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
2023**

## **SKRIPSI**

# **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSI SITI AISYAH KOTA MADIUN TAHUN 2023**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.K.M)



**Oleh:**  
**SINTA DWI INDAH SASANTI**  
**NIM. 201903052**

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan telah dinyatakan layak mengikuti Seminar Hasil

## SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEH RAWAT JALAN (STUDI DI RUMAH SAKIT ISLAM SITI  
AISYAH KOTA MADIUN TAHUN 2023)**

Menyetujui,  
Pembimbing I



Retno Widiarini, S.KM., M.Kes  
NIDN.0728058103

Menyetujui,  
Pembimbing II



Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid)  
NIDN. 0217097601

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat



Avicena Sakufa Marsanti, S.KM., M.Kes  
NIDN.0717059101

## PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan  
dinyatakan telah memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar S.K.M

Pada Tanggal 21 Agustus 2023

### Dewan Penguji

1. Riska Ratnawati, S.K.M., M. Kes : .....  
Ketua Dewan Penguji
2. Retno Widiarini, S.K.M., M.Kes : .....  
Penguji 1
3. Zaenal Abidin, S.K.M., M.Kes (Epid) : .....  
Penguji 2

Mengesahkan  
STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun  
Ketua,  
  
  
Zaenal Abidin, S.K.M., M.Kes (Epid)  
NIDN. 0217097601

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sinta Dwi Indah Sasanti

NIM : 201903052

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan  
Di RSI Siti Aisyah Kota Madiun Tahun 2023

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan baik yang sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, 21 Agustus 2023

Penulis



Sinta Dwi Indah Sasanti  
NIM. 201903052

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sinta Dwi Indah Sasanti

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Tanggal Lahir : Madiun, 12 September 2000

Agama : Islam

Alamat : Dsn Ngrayung RT.30 / RW.03 Ds. Mojopurno  
Kec. Wungu, Kab. Madiun

Email : [shintacebe12@gmail.com](mailto:shintacebe12@gmail.com)

Riwayat Pendidikan : 1. Dharma Wanita (2006-2007)  
2. SDN Munggut 03 Madiun (2007-2013)  
3. SMPN 14 Madiun (2013-2016)  
4. SMK Victoriqot Madiun (2016-2019)  
5. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun  
Jurusan S1 Kesehatan Masyarakat  
dengan Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (2019-2023)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan kemudahan yang diberikan, sehingga dapat terselesaikannya Skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSI Siti Aisyah Kota Madiun Tahun 2023”, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Kesehatan Masyarakat di STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid) selaku Ketua STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun, yang telah memberikan kesempatan menyusun Skripsi ini.
2. Ibu Avicena Sakufa Marsanti, S.K.M., M.Kes selaku Ketua Program S1 Kesehatan Masyarakat STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang telah memberikan kesempatan menyusun Skripsi ini.
3. Ibu Riska Ratnawati, S.K.M., M.Kes selaku Ketua Dewan Penguji yang telah memberikan bimbingan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Retno Widiarini, S.KM.,M.Kes selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes (Epid) selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material serta semangat dan doa dalam proses penyusunan Skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang telah memberikan dukungan serta motivasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi segala usaha kita. Aamiin.

Wassalamu'alaikum.Wr.Wb

Madiun, 21 Agustus 2023

Penulis,



Sinta Dwi Indah Sasanti

NIM. 201903052

**ABSTRAK**

**Sinta Dwi Indah Sasanti**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN RAWAT JALAN DI RSI SITI AISYAH KOTA MADIUN TAHUN  
2023**

99 Halaman + 12 Tabel + 2 Gambar + 17 Lampiran

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSI Siti Aisyah Kota Madiun tahun 2020-2022 mengalami peningkatan, namun diketahui pada indikator mutu kepuasan pasien RSI Siti Aisyah Kota Madiun Tahun 2020-2022 berturut-turut masih dibawah standart yaitu 70,94%, 74,05%, dan 76,61%. Hal ini justru berbanding terbalik dimana salah satu indikator loyalitas pasien merupakan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan (Studi Di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun Tahun 2023).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat jalan dalam kurun 3 bulan terakhir dari Desember 2022 hingga Februari 2023 sebanyak 9.633,67 pasien. Jumlah sampel 97 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis dengan uji *chi-square* untuk melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Berdasarkan penelitian menggunakan uji *chi-square* didapatkan hasil nilai  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha (0,05)$  yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSI Siti Aisyah Kota Madiun. Kualitas pelayanan pasien di RSI Siti Aisyah Kota Madiun sebagian besar dalam kategori baik dengan persentase 52,6%. Hal ini juga didukung dengan loyalitas pasien dalam kategori sangat loyal.

Ada hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSI Siti Aisyah Kota Madiun Tahun 2023. Sebaiknya Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun mengembangkan pemberdayaan dari sistem manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien  
**Kepustakaan** : 2008-2023

**ABSTRACT**

**Sinta Dwi Indah Sasanti**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND  
OUTPATIENT LOYALTY AT RSI SITI AISYAH, MADIUN CITY, 2023**

*99 Pages + 12 Tables + 2 Pictures+ 17 Attachments*

*Based on data on the number of outpatient visits at RSI Siti Aisyah Madiun City in 2020-2022 it has been noted that the quality indicators of patient satisfaction at RSI Siti Aisyah Madiun Hospital in 2020-2022 are still below standard, namely 70.94%, 74.05%, and 76.61%. This is actually inversely proportional where one indicator of patient loyalty is patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between service quality and outpatient loyalty (Study at Siti Aisyah Islamic Hospital, Madiun City, 2023).*

*This study used a quantitative method with a cross sectional approach. The population of this study was an average of outpatients in the last 3 months from December 2022 to February 2023 of 9,633.67 patients. The number of samples is 97 respondents with the sampling technique using simple random sampling. Data collection used a questionnaire which was analyzed with the chi-square test to see the relationship between the independent variables and the dependent variable.*

*Based on research using the chi-square test, the results obtained were  $p\text{-value} = 0.000 < \alpha (0.05)$ , which means that there is a relationship between service quality and outpatient loyalty at RSI Siti Aisyah, Madiun City. The quality of patient care at RSI Siti Aisyah, Madiun City, is mostly in the good category with a percentage of 52.6%. This is also supported by patient loyalty in the very loyal category.*

*There is a relationship between service quality and outpatient loyalty at RSI Siti Aisyah, Madiun City in 2023. It is recommended that Siti Aisyah Islamic Hospital, Madiun City, develop management system empowerment in improving service quality and patient loyalty to the hospital.*

**Keywords:** Service Quality, Patient Loyalty

**Libraries:** 2008-2023

## DAFTAR ISI

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| Halaman Judul.....                                            | ii   |
| Lembar Persetujuan.....                                       | iii  |
| Lembar Pengesahan .....                                       | iv   |
| Halaman Pernyataan.....                                       | v    |
| Daftar Riwayat Hidup .....                                    | vi   |
| Kata Pengantar .....                                          | vii  |
| Abstrak .....                                                 | ix   |
| <i>Abstract</i> .....                                         | x    |
| Daftar Isi.....                                               | xi   |
| Daftar Tabel .....                                            | xiii |
| Daftar Gambar.....                                            | xiv  |
| Daftar Lampiran.....                                          | xv   |
| <br><b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>                                  |      |
| 1.1 Latar Belakang.....                                       | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                     | 6    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                    | 6    |
| 1.3.1 Tujuan Umum.....                                        | 6    |
| 1.3.2 Tujuan Khusus .....                                     | 6    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                   | 6    |
| 1.5 Keaslian Penelitian .....                                 | 8    |
| <br><b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>                             |      |
| 2.1 Rumah Sakit .....                                         | 10   |
| 2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....                               | 10   |
| 2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....                      | 11   |
| 2.1.3 Kewajiban Rumah Sakit .....                             | 11   |
| 2.1.4 Indikator Pelayanan Rumah Sakit .....                   | 13   |
| 2.1.5 Klasifikasi Rumah Sakit .....                           | 15   |
| 2.1.6 Organisasi Rumah Sakit .....                            | 17   |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....                                  | 18   |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....                       | 18   |
| 2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....           | 20   |
| 2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....       | 22   |
| 2.3 Loyalitas Pasien .....                                    | 22   |
| 2.3.1 Definisi Loyalitas Pasien .....                         | 22   |
| 2.3.2 Karakteristik dan Tahapan Loyalitas Pelanggan .....     | 24   |
| 2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....      | 25   |
| 2.3.4 Indikator Loyalitas .....                               | 26   |
| <br><b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> |      |
| 3.1 Kerangka Konseptual .....                                 | 27   |
| 3.2 Hipotesis Penelitian.....                                 | 28   |

|                                                                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b>                                                                                                       |           |
| 4.1 Desain Penelitian .....                                                                                                          | 30        |
| 4.2 Populasi dan Sampel.....                                                                                                         | 30        |
| 4.2.1 Populasi .....                                                                                                                 | 30        |
| 4.2.2 Sampel .....                                                                                                                   | 31        |
| 4.3 Teknik Sampling .....                                                                                                            | 33        |
| 4.4 Kerangka Kerja Penelitian.....                                                                                                   | 33        |
| 4.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....                                                                       | 34        |
| 4.5.1 Variabel Penelitian .....                                                                                                      | 34        |
| 4.5.2 Definisi Operasional Variabel.....                                                                                             | 35        |
| 4.6 Instrumen Penelitian .....                                                                                                       | 37        |
| 4.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                                                                                | 40        |
| 4.7.1 Lokasi Penelitian .....                                                                                                        | 40        |
| 4.7.2 Waktu Penelitian.....                                                                                                          | 40        |
| 4.8 Sumber Data .....                                                                                                                | 41        |
| 4.9 Pengelolaan Data .....                                                                                                           | 41        |
| 4.10 Teknik Analisis Data .....                                                                                                      | 42        |
| 4.11 Etika Penelitian.....                                                                                                           | 43        |
| <b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                                                                                                    |           |
| 5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun .....                                                                         | 45        |
| 5.2 Hasil Penelitian.....                                                                                                            | 46        |
| 5.2.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....                                                                             | 46        |
| 5.2.2 Analisis Univariat .....                                                                                                       | 49        |
| 5.2.3 Analisis Bivariat .....                                                                                                        | 49        |
| 5.3 Teknis Analisis Data Univariat dan Bivariat.....                                                                                 | 50        |
| 5.4 Pembahasan .....                                                                                                                 | 51        |
| 5.4.1 Kualitas Pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun Tahun 2023 .....                            | 51        |
| 5.4.2 Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun Tahun 2023.....                                      | 53        |
| 5.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Kota Madiun Tahun 2023..... | 55        |
| <b>BAB 6 Kesimpulan dan Saran</b>                                                                                                    |           |
| 6.1 Kesimpulan.....                                                                                                                  | 61        |
| 6.2 Saran .....                                                                                                                      | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                          | <b>63</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                                 | <b>66</b> |

## DAFTAR TABEL

| <b>Nomor</b> | <b>Judul Tabel</b>                                                                                             | <b>Halaman</b> |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 1.1    | Keaslian Penelitian .....                                                                                      | 8              |
| Tabel 4.1    | Definisi Operasional Variabel .....                                                                            | 36             |
| Tabel 4.2    | Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....                                                                   | 38             |
| Tabel 4.3    | Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien.....                                                                      | 39             |
| Tabel 4.4    | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                                   | 40             |
| Tabel 5.1    | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan RSI Siti Aisyah Madiun Tahun 2023.....       | 46             |
| Tabel 5.2    | Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pasien Rawat Jalan RSI Siti Aisyah Madiun Tahun 2023.....                | 47             |
| Tabel 5.3    | Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Jalan RSI Siti Aisyah Madiun Tahun 2023..... | 48             |
| Tabel 5.4    | Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Rawat Jalan RSI Siti Aisyah Madiun Tahun 2023.....           | 48             |
| Tabel 5.5    | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan RSI Siti Aisyah Madiun Tahun 2023.....           | 49             |
| Tabel 5.6    | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien RSI Siti Aisyah Madiun Tahun 2023.....             | 49             |
| Tabel 5.7    | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien RSI Siti Aisyah Madiun Tahun 2023.....             | 50             |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor</b> | <b>Judul Gambar</b>            | <b>Halaman</b> |
|--------------|--------------------------------|----------------|
| Gambar 3.1   | Kerangka Konseptual .....      | 27             |
| Gambar 4.1   | Kerangka Kerja Penelitian..... | 34             |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor        | Judul Lampiran                                         | Halaman |
|--------------|--------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1.  | Surat Izin Pengambilan Data Awal .....                 | 66      |
| Lampiran 2.  | Surat Balasan Izin Pengambilan Data Awal.....          | 67      |
| Lampiran 3.  | Surat Keterangan Layak Etik.....                       | 68      |
| Lampiran 4.  | Surat Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas .....  | 69      |
| Lampiran 5.  | Surat Balasan Uji Validitas dan Reliabilitas.....      | 70      |
| Lampiran 6.  | Surat Izin Penelitian .....                            | 71      |
| Lampiran 7.  | Surat Izin Balasan Persetujuan Penelitian .....        | 72      |
| Lampiran 8.  | Surat Keterangan Selesai Penelitian .....              | 73      |
| Lampiran 9.  | Surat Permohonan Menjadi Responden .....               | 74      |
| Lampiran 10. | Surat Persetujuan Menjadi Responden .....              | 75      |
| Lampiran 11. | Petunjuk Pengisian Kuesioner .....                     | 76      |
| Lampiran 12. | Hasil Output Validitas dan Reliabilitas Kuesioner..... | 82      |
| Lampiran 13. | Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan .....             | 88      |
| Lampiran 14. | Rekapitulasi Data Loyalitas Pasien .....               | 92      |
| Lampiran 15. | Hasil Uji SPSS.....                                    | 96      |
| Lampiran 16. | Dokumentasi Penelitian.....                            | 98      |
| Lampiran 17. | Lembar Konsultasi Bimbingan .....                      | 99      |
| Lampiran 18. | Berita Acara Perbaikan Ujian Seminar Hasil .....       | 100     |