

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**PUTRI GIOVANINGRUM**  
**Nim : 18001015**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AWAL BROS  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan**



**Oleh:**

**PUTRI GIOVANINGRUM**  
**Nim : 18001015**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AWAL BROS  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI  
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : PUTRI GIOVANINGRUM

NIM : 18001015

Pekanbaru, 08 September 2022

1. Penguji I : R. Sri Ayu Indrapuri, M.Pd (  )  
NIDN.1006089104
2. Penguji II : Marian Tonis, SKM., MKM (  )  
NIDN.1002119401
3. Penguji III : Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR (  )  
NIDN.1001108806

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Awal Bros



Marian Tonis, SKM., MKM  
NIDN. 1002119401

## LEMBAR PENGESAHAN

### Skripsi :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

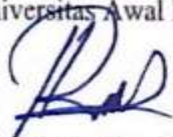
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT  
JALAN DI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU  
PENYUSUN : PUTRI GIOVANINGRUM  
NIM : 18001015

Pekanbaru, 08 September 2022

1. Penguji I : R. Sri Ayu Indrapuri, M.Pd (  )  
NIDN.1006089104
2. Penguji II : Marian Tonis,SKM.,MKM (  )  
NIDN.1002119401
3. Penguji III : Ns.Muhammad Firdaus,S.Kep.,MMR (  )  
NIDN.1001108806

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Awal Bros

  
Marian Tonis, SKM.,MKM  
NIDN. 1002119401

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Giovaningrum  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas  
Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau  
NIM : 18001015

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 08 September 2022

Yang membuat pernyataan

(Putri Giovaningrum)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS**

**SKRIPSI, Agustus 2022  
PUTRI GIOVANINGRUM  
NIM : 18001015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU**

**xi + 47 halaman, 9 tabel, 3 gambar, 14 lampiran**

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan sebagai konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap *excellence* dan *sales counter* yang dilakukan oleh konsumen. Terciptanya kepuasan dapat membuat hubungan pelanggan dengan Institusi menjadi baik. Pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan akan membuat pasien loyal terhadap Institusi tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif, dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan jumlah responden sebanyak 67 sampel. Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan univariat, bivariat, uji normalitas.

Hasil penelitian dari uji bivariat Koefesjian P-Value dengan jumlah nilai 0,016 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Pasien  
Kepustakaan : 30 (2017-2022)**

**ADMINISTRATION HOSPITAL MANAGEMENT STUDY  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES UNIVERSITAS AWAL BROS**

**SKRIPSI  
PUTRI GIOVANINGRUM  
NIM : 18001015**

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE ON SATISFACTION AND  
OUTPATIENT PATIENT LOYALTY IN RSUD ARIFIN ACHMAD RIAU  
PROVINCE**

*xi + 47 pages, 9 table, 3 pictures, 14 appendix*

**ABSTRACT**

*Service quality as a concept that accurately represents the core of the performance of a service, namely comparisons to excellence and sales counters made by consumers. The creation of satisfaction can make customer relationships with institutions good. Customers will make repeat purchases and will make patients loyal to the institution. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on satisfaction and loyalty of outpatients at RSUD Arifin Achmad, Riau Province.*

*This study uses a quantitative research method with a descriptive approach, carried out at the Arifin Achmad Hospital, Riau Province, with a total of 67 samples of respondents. This research was carried out using observation data collection techniques and questionnaires. Data used univariate, bivariate, normality test.*

*The results of the bivariate P-Value Coefficient test with a total value of 0.016, it can be said that service quality has an influence on patient satisfaction and loyalty, where the p value is  $0.016 < 0.05$ . Patient is satisfied with the quality of service provided by the RSUD Arifin Achmad, Riau Province.*

**Keywords : Quality Assurance, Satisfaction, Loyalty, Patient  
Literature : 30 (2017-2022)**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Putri Giovaningrum  
Tempat/ Tanggal Lahir : Lubuk Sikaping, 22 Oktober 1999  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 1  
Status : Mahasiswa  
Nama Orang Tua  
Ayah : Alm. Yosrizal  
Ibu : Nenni  
Alamat : Pasar Dalik JR. KP NAN VI

### Latar Belakang Pendidikan

2006 s/d 2012 : SD N 16 KP NAN VI Lubuk Sikaping  
2012 s/d 2015 : SMP N 1 Lubuk Sikaping  
2015 s/d 2018 : SMA N 1 Kubu Babussalam Rokan Hilir  
2018 s/d 2022 : Universitas Awal Bros

Pekanbaru, 08 September 2022  
Yang menyatakan

(Putri Giovaningrum)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, dengan segala anugerah-NYA, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua saya, Alm.Yosrizal yang selalu mendoakan saya dari sana. Kepada ibu saya Neni yang sangat hebat yang sudah berjuang menguliahkan saya sampai saat sekarang ini, dan doa yang tidak pernah putus untuk saya serta semangat dan dorongan yang selalu diberikan.
2. Ibu Dr.Dra.Wiwik Suryandartiwi,MM selaku Rektor Universitas Awal Bros Pekanbaru
3. Ibu Ns.Utari Christya Wardhani,M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.
4. Bapak Marian Tonis,SKM,.M.K.M selaku ketua Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit dan selaku Pembimbing I saya, yang sudah memberikan arahan dan bimbingan kepada saya sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Ns. Muhammad Firdaus,S.Kep.,MMR selaku Pembimbing II saya yang sudah memberikan dukungan dan arahan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan benar.
6. Ibu R. Sri Ayu Indrapuri,M.Pd selaku penguji saya yang telah memberikan masukan dan saran kepada saya.
7. Ibu drg. Wan Fajriatul Mamnunah,Sp. KG. selaku Direktur RSUD Arifin Achmad yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
8. Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di bagian Unit Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad.
9. Segenap dosen dan staff Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru, yang telah memberikan dan membekali ilmu pengetahuan.
10. Rekan-rekan dan teman seperjuangan khususnya Cindi Febriani, Nadya Faradhiva, Mey Sarah Azhari serta angkatan 2018 Program Studi S1 Administrasi Rumah sakit Universitas Awal Bros Pekanbaru. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama pengerjaan proposal ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semuanya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan penulis berharap kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 08 September 2022

Putri Giovaningrum

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN / ISTILAH</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.6. Penelitian Terkait .....	5
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>7</b>
2.1 Telaah Pustaka.....	7
2.1.1 Rumah Sakit .....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.3 Kepuasan .....	11
2.1.4 Loyalitas .....	16
2.2 Landasan Teori .....	19
2.3 Kerangka Konsep .....	20

2.4	Hipotesis.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1.	Jenis Dan Desain Penelitian .....	22
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
3.2.1	Tempat Penelitian .....	22
3.2.2	Waktu Penelitian.....	22
3.3.	Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1	Populasi.....	23
3.3.2	Sampel .....	23
3.4.	Alat Dan Pengumpulan Data .....	24
3.4.1	Observasi .....	24
3.4.2	Kuesioner.....	24
3.5.	Defenisi Operasional .....	25
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data .....	27
3.6.1	Survey Lapangan/Observasi .....	27
3.6.2	Kuesioner.....	27
3.6.3	Studi Kepustakaan .....	27
3.6.4	Dokumentasi.....	28
3.7.	Pengolahan dan Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
4.1.2	Hasil.....	37
4.2	Keterbatasan Peneliti .....	42
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>46</b>
5.1.	Kesimpulan.....	46
5.2	Saran .....	46

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan pasien poliklinik rawat jalan.....	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	25
Tabel 3.2 Coding Kriteria Kualitas dan Kepuasan.....	30
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	9
Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden.....	40
Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Responden .....	40
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden .....	40
Tabel 4.5 Distribusi Hasil Korelasi Sederhana .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 kerangka teori.....	19
Gambar 2 kerangka konsep.....	20
Gambar 4.1 Alur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad.....	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pendahuluan

Lampiran 2 Surat Balasan Studi Pendahuluan

Lampiran 3 Surat Izin Uji Validitas

Lampiran 4 Surat Balasan Uji Validitas

Lampiran 5 Surat Permohonan Persetujuan Etik

Lampiran 6 Rekomendasi Persetujuan Etik

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian

Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 10 Informed Consent

Lampiran 11 Format Kuesioner Penelitian

Lampiran 12 Hasil SPSS

Lampiran 13 Lembar Konsul Pembimbing 1

Lampiran 14 Lembar Konsul Pembimbing 2

Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 16 Jadwal Penelitian



## **DAFTAR SINGKATAN / ISTILAH**

*WHO* : World Health Organization

*RSUD* : Rumah Sakit Umum Daerah

*WOM* : Word Of Mouth SERVQUALService Quality

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit. Rumah sakit adalah salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang memberikan pelayanan medik, dan pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan keperawatan yang dimana pelayanan tersebut dilaksanakan pada unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap, Herlambang 2016 dalam (Loura 2022:3).

Diera globalisasi ini mendorong banyaknya Rumah Sakit baru mengklaim rumah sakitnya sebagai rumah sakit berstandar Internasional. Adanya perkembangan di era globalisasi ini, menuntut rumah sakit harus memiliki keunggulan yang kompetitif agar dapat menjadi pilihan yang utama bagi masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan (Budi,2018). Kualitas pelayanan sebagai konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap excellence dan sales counter yang dilakukan oleh konsumen (Nanang Tsunar,2012).Terciptanya kepuasan dapat membuat hubungan pelanggan dengan perusahaan menjadi baik. Pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan akan membuat pasien loyal terhadap perusahaan tersebut dan akan merekomendasikan kepada orang lain dari mulut ke mulut yang akan menguntungkan perusahaan (Tjiptono,2014).

Jika pasien melakukan kunjungan ulang kerumah sakit,hal tersebut merupakan loyalitas pasien. Loyalitas pasien sangat penting bagi rumah sakit dan harus dipertahankan oleh rumah sakit. Loyalitas pasien tidak hanya

berpengaruh untuk menaikkan profit dan citra rumah sakit, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru. Dengan loyalitas pasien, rumah sakit akan mempertahankan pasien-pasien lama dan mengurangi pemasaran rumah sakit sehingga biaya pemasaran juga akan menjadi sedikit, pasien lama juga akan menarik pasien-pasien baru. Perilaku pelanggan dapat dijadikan tolak ukur untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan minat pelanggan dalam menggunakan jasa yang sama, Lupiyoadi,2013 dalam (Hakim,2019). Mutu kualitas kesehatan dapat dilihat dari Servqual yang memiliki 5 dimensi yaitu, Reliability (kehandalan pelayanan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Tangible (bukti fisik), Emphaty (empati), (Parasuraman,2013).

Pemerintah sebagai penyedia layanan kesehatan, harus menyediakan infrastruktur kesehatan, salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Sehingga RSUD menjadi fasilitas kesehatan daerah yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat didaerah masing-masing (Vinni,2016). Daerah Riau khususnya di Pekanbaru, pemerintah juga menyediakan fasilitas kesehatan salah satunya RSUD. Banyak persaingan rumah sakit didaerah Pekanbaru seperti Rumah Sakit Swasta. Salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah Kota Pekanbaru adalah RSUD Arifin Achmad. RSUD Arifin Achmad harus meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Diponegoro No 2 Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Riau. RSUD Arifin Achmad merupakan fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat. RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit yang berwujud Rumah Sakit Umum (RSU) dan termuat dalam rumah sakit kelas B. RSUD Arifin Achmad setiap tahunnya menerima pasien rawat inap dan rawat jalan dikalangan manapun.

Salah satu pelayanan yang dimiliki oleh RSUD Arifin Achmad adalah pelayanan rawat jalan. Dimana pasien mendapatkan pelayanan dari

karyawanan. Tentunya dengan harapan pasien bisa mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien memiliki dampak yang sangat berpengaruh terhadap citra RSUD Arifin Achmad.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad, didapat data kunjungan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad dari tahun 2019-2021 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Rawat Jalan**  
**RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

Tahun	Jumlah kunjungan
2019	117.410
2020	94.172
2021	101.977

*Data Sekunder dari Intalasi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad (2019-2021)*

Berdasarkan data diatas, jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2019-2021 mengalami fluktuasi, yang mana fluktuasi mengalami peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau jumlah kunjungan pada tahun 2019 sebanyak 117.410 pasien. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 94.172 pasien. Tahun 2021 jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan sebanyak 101.977 pasien.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”, yaitu:

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## **1.4.Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

### **1.4.1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan masukan,ide dan informasi kepada pihak rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

### **1.4.2. Institusi Pendidikan**

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi untuk penelitian dimasa yang akan datang khususnya dibidang pelayanan dan kepuasan pasien.

### **1.4.3. Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan kepada peneliti terutama mengenai kinerja karyawan dalam memberikan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada pasien.

### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode survey kepada pasien rawat jalan. Dilihat dari uraian masalah diatas penelitian ini hanya mencakup pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad karena disesuaikan dengan beberapa faktor seperti waktu penelitian, tempat penelitian dan kemampuan peneliti.

### 1.6. Penelitian Terkait

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan” pernah dilakukan sebelumnya oleh Lestari Purba,dkk. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr.Doris Sylvanus Palangkaraya”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2021. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan,keadaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan jumlah sampel 120 responden. Hasil dari penelitian ini adalah  $H_1$  Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien,  $H_2$  kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien,  $H_3$  kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan rawat jalan,  $H_4$  kepercayaan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien,  $H_5$  kepuasan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terkait diatas adalah terletak pada teknik pengambilan sampel, dimana penelitian terkait menggunakan teknik *Non Probability Sampling* sedangkan penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Sampling Purposive*.

Penelitian terkait yang kedua berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah

Padang Sidempuan”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 oleh Nuraini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terhadap inap di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidempuan. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan metode cross sectional. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 7728 pasien dengan jumlah sampel sebanyak 99 sampling. Pengambilan sample menggunakan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan dengan mengambil sample secara acak tanpa memperhatikan usia, kelas, strata dan jenis kelamin yang ada dalam populasi. terhadap loyalitas pasien rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember.

Perbedaan penelitian dengan penelitian terkait diatas adalah terletak pada teknik pengambilan sampel, dimana penelitian terkait menggunakan teknik *Simple Sampling Random* sedangkan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. Perbedaan lainnya yaitu pada teknik pengumpulan data, dimana penelitian terkait diatas menggunakan metode wawancara, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuesioner.

## **BAB II**

### **TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

#### **2.1 Telaah Pustaka**

##### **2.1.1 Rumah Sakit**

###### **A. Pengertian Rumah Sakit**

World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa “Rumah Sakit merupakan suatu bagian yang menyeluruh (integral) dari organisasi social dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna (komprehensif) kepada masyarakat baik secara kuratif maupun preventif, dimana pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumahnya, rumah sakit juga merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan untuk penelitian bio-psikoekonomi-budaya.”

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit menyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang professional baik dibidang teknis, medis maupun administrasi kesehatan. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua tingkatan (Umi Khoirun,2020)



## B. Karakteristik Rumah Sakit

Menurut (Febri 2019:23) sebagai berikut:

- a. Merupakan industri padat modal dan padat karya (padat sumber daya) serta padat teknologi. Sumber daya manusia merupakan komponen utama proses pelayanan.
- b. Sifat produk rumah sakit sangat beragam, demikian juga proses pelayanan yang bervariasi, meskipun input sama.
- c. Evolusi paradigma rumah sakit yang dinamis, yang semula nirlaba menjadi just profit atau profit.
- d. Penggunaan rumah sakit tidak tahu apa yang harus dibeli saat berobat (customer ignorance) dan demand yang sangat tidak elastis.
- e. Jenis produk/jasa rumah sakit bisa private good (pelayanan dokter,keperawatan farmasi gizi), public goods (layanan parkir, front office, customer service, cleaning service, house keeping, laundry, perbankan) dan externality (imunisasi).

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

#### A. Defenisi Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan,kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar,sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Lailul, 2020).

Sampara mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan uang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan sebagai acuan baku pelayanan yang baik”. Ibrahim juga mendefinisikan “kualitas pelayanan public merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut”, (Lailul,2020).

Kualitas pelayanan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, Kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun secara eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien atau masyarakat (Wahyu,2021).

#### B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki 5 (lima) dimensi yang disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut, Parasuraman 2013 dalam (Klaudia,2020) :

##### a. Tangibles (berwujud)

Tangibles meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator :

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 2) Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan.
- 3) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- 4) Kemudahan proses dan akses layanan.
- 5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

##### b. Reliability (kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Terdiri atas indikator :

- 1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 2) Mempunyai standar pelayanan yang jelas.
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. Responsiveness (respon/ketanggapan)

Para staff atau karyawan harus membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Terdiri atas indikator :

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
- 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. Assurance (jaminan)

Terdiri dari kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdiri atas indikator :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
- 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- 3) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Emphaty (empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

Terdiri atas indikator :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.

- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan).
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### **2.1.3 Kepuasan**

#### **A. Defenisi Kepuasan**

Kepuasan konsumen adalah rasa nyaman konsumen ketika mendapatkan hasil produk yang dipilih berkualitas lebih baik daripada hasil produk yang tidak dipilih dengan kualitas buruk atau lebih buruk, (Tjiptono,2015). Menurut Richard (2014) kepuasan merupakan tanggapan dari pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan,termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan.

Kotler (2012) berpendapat bahwa kepuasan pasien mencakup lingkungan internal dan lingkungan eksternal perusahaan yang berpengaruh terhadap rumusan strategis bisnis dalam rangka meningkatkan kinerja bisnis (Budiman,2019). Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga berkesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto,2011).

Secara umum, kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang dalam membeli dan menggunakan barang atau jasa. Maksudnya adalah yang diharapkan pelanggan dapat dicapai

oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Tingkat kepuasan diukur oleh pelanggan dengan membandingkan pengalaman menggunakan produk atau jasa yang sama dengan produk pesaing. (Kasmir,2017).

Kepuasan konsumen juga merupakan salah satu elemen yang penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran dalam perusahaan. Kepuasan di rasakan terhadap konsumen dapat untuk meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan, dengan terciptanya pelanggan yang optimal akan mendorong terciptanya suatu loyalitas di hati pelanggan yang merasa puas terhadap perusahaan tersebut. Nugroh dalam Purnomo Edwin Setyo (2017).

#### B. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Bagi manajemen ukuran kepuasan pelanggan akan menentukan salah satu jenjang karier karyawan yang bersangkutan, apakah akan tetap, dipindahkan (rotasi, transfer), dinaikkan (promosi) atau diturunkan (demosi). Untuk menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan atau nasabah terhadap suatu layanan yang diberikan dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler (Kasmir,2017) yaitu :

##### 1) System keluhan dan usulan

Artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan oleh pelanggan dalam satu periode, semakin banyak keluhan berarti kurang baik pelayanan yang diberikan begitupun sebaliknya.

2) Survey kepuasan konsumen

Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam satu periode. Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk wawancara atau kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini.

3) Konsumen samaran

Karyawan melakukan penyamaran untuk memperoleh informasi tentang perusahaan pesaing.

4) Analisis mantan pelanggan.

Dilakukan dengan cara melihat catatan pelanggan atau nasabah yang pernah menjadi pelanggan tetapi sekarang tidak lagi membeli barang atau menggunakan jasa itu lagi.

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Richard F Gerson, untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara (Kamir,2017) yaitu :

1. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan

Karyawan dapat melakukan wawancara atau kuesioner tentang persepsi atas layanan yang diberikan.

2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan

Manajemen dapat menambah atau mengurangi sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

3. Menutup segala kesenjangan yang ada

Menilai kesenjangan yang diberikan perusahaan dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan.

4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak  
Dilakukan penilaian terhadap seluruh layanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga akan ditemukan segala kekurangan.
5. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba  
Suatu ukuran yang dilihat dari keuntungan yang diperoleh pelanggan dalam suatu periode tertentu.
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian  
Manajemen memantau aktivitas pelayanan yang diberikan setiap hari melalui karyawan atau pengawas.
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus  
Manajemen harus melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap setiap kekurangan yang ada. Jika terlambat melakukan perbaikan, maka kemungkinan kehilangan pelanggan makin cepat.

Indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Andi,2019):

- a. Tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (overall satisfaction).
- b. Kesesuaian produk dan pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pelanggan (expectation).
- c. Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (experience).

Pengukuran yang sudah dijelaskan harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan. Manajemen harus membuat program pengawasan dan perbaikan secara terus-menerus, termasuk dalam memberikan pelatihan agar karyawan dapat memberikan pelayanan secara optimal. (Kasmir,2017).

Menurut Kotler (2014) menemukan ada tiga faktor utama dalam kepuasan konsumen yaitu:

a. Harga

Yang mana produk kualitas yang sama, akan tetapi dari harganya relatif murah dan akan memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap suatu konsumen. Untuk konsumen yang sensitif harga yang murah yaitu sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value money yang tinggi. Kualitas produk dan harga terlalu sering tidak mampu menciptakan keunggulan bersaing dalam hal kepuasan pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan atau Jasa

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan.

c. Faktor Emosional

Pelanggan merasa bangga untuk mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum kepada dia apabila menggunakan suatu produk.adanya mereka cenderung mempunyai kepuasan yang tinggi, suatu kepuasan yang di peroleh bukan hanya kualitas dari produk tetpadi dari sosial atau self konsumen terasa puas terhadap perusahaan.



## 2.1.4 Loyalitas

### A. Defenisi Loyalitas

Loyalitas adalah “depply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service in the future deposite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behaviour” artinya adalah sebuah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli kembali produk yang disukai jasa dimasa depan meskipun pengarruh situasi dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan beralihnya suatu perilaku (Oliver dalam Kotler,2012). Loyalitas merupakan konsep yang terlihat yang mudah dibicarakan dalam konteks sehari hari, tetapi menjadi sulit ketika dianalisis maknanya (Hasan,2013).

Hurriyati (2012) menyatakan bahwa “loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan pelanggan sama dengan meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini yang akan menjadi alas an utama sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Usaha untuk menjadikan pelanggan loyal tidak dapat dilakukan secara langsung, tetapi melalui beberapa tahapan,mulai dari mencari pelanggan yang potensial sampai memperoleh partners”. Menurut Tjiptono (2014) loyalitas pelanggan adalah suatu hubungan antara perusahaan dan pelanggan dimana terciptanya suatu kepuasan sehingga memberikan dasar yang baik untuk melakukan pembelian kembali terhadap barang yang sama dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut”. Loyalitas menurut Shet dk yang dikutip Tjiptono (2014) mengatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merk

atau perusahaan berdasarkan sikap positif yang terlihat dari pembelian ulang yang konsisten.

Defenisi loyalitas menurut Griffin (2016) berdasarkan perilaku membeli. Pelanggan yang loyal adalah :

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur

Merupakan suatu perilaku pelanggan yang membeli suatu produk secara terus menerus dan melakukan pembelian apabila ada produk baru.

2. Melakukan produk antar lini produk dan jasa

Merupakan perilaku pelanggan yang tidak hanya membeli satu produk tetapi juga membeli produk lain yang mempunyai fungsi yang sama dan juga membeli perangkat tambahan dari produk tersebut.

3. Mereferensikan kepada orang lain

Merupakan perilaku pembelian pelanggan yang merekomendasikan suatu produk dan mengajak orang lain menggunakan produk tersebut.

4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing lain

Merupakan perilaku pembelian pelanggan yang menganggap bahwa produk terbaik apabila dibandingkan dengan produk lain.

B. Mengukur loyalitas

Menurut Mardalis (2015), secara umum loyalitas dapat diukur dengan cara berikut :

1. Urutan pilihan (choice sequence), metode urutan pilihan atau disebut juga pola pembelian ulang ini banyak dipakai dalam penelitian dengan menggunakan panel-panel agenda harian pelanggan lainnya, urutannya sebagai berikut:

- a. Loyalitas yang tak terpisahkan (undivided loyalty) dapat ditunjukkan dengan urutan AAAAAA. Artinya pelanggan hanya membeli satu produk tertentu.
  - b. Loyalitas yang terbagi (divided loyalty) dapat ditunjukkan dengan urutan ABABABAB. Artinya pelanggan membeli produk dengan dua merk yang bergantian.
  - c. Loyalitas yang tidak stabil (unstable loyalty) ditunjukkan dengan urutan AAABBB. Artinya pelanggan memilih suatu merk produk untuk dipakai ulang dalam melakukan pembelian kemudian pindah ke merk produk yang lain untuk periode berikutnya.
  - d. Tanpa loyalitas (no loyalty), ditunjukkan dengan urutan ABCDEF. Artinya pelanggan tidak membeli suatu merk tertentu.
2. Proporsi pembelian (proportion of purchase)  
Proporsi pembelian total dalam sebuah kelompok produk tertentu. Data yang dianalisis berasal dari panel pelanggan.
  3. Preferensi (preference)  
Mengukur loyalitas dengan menggunakan komitmen psikologis atau pernyataan preferensi. Loyalitas dianggap sebagai “sikap yang positif” terhadap suatu produk tertentu sering digunakan digambarkan dalam istilah niat untuk membeli.
  4. Komitmen (commitment)  
Lebih terfokus pada komponen emosional, perasaan. Komitmen terjadi dari keterkaitan pembelian yang merupakan akibat dari keterlibatan ego dengan kategori merk. Keterlibatan ego terjadi ketika nilai-nilai penting, keperluan dan konsep dari pelanggan.

### C. Indikator loyalitas

Untuk melakukan penelitian mengenai loyalitas pelanggan dapat dilakukan beberapa hal berikut ini Mardalis (2015) :

a. Number of referral-Word Of Mouth (*WOM*)

Menilai dari jumlah orang yang merekomendasikan produk dari mulut ke mulut.

b. Decision to purchase again

Menilai jumlah pelanggan yang membeli kembali.

c. Decision to increase purchase size

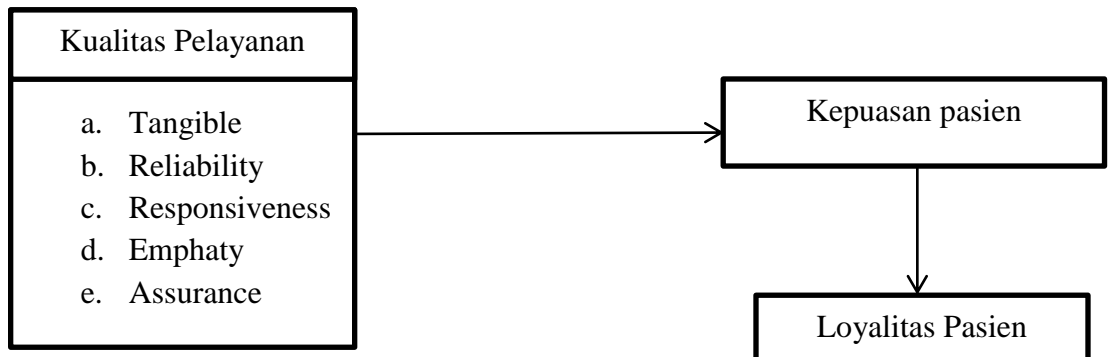
Menilai jumlah pelanggan yang kembali membeli produk.

d. Customer retention dan defection rates

Menilai tingkat retensi pelanggan dan tingkat switching pelanggan ke merk lain.

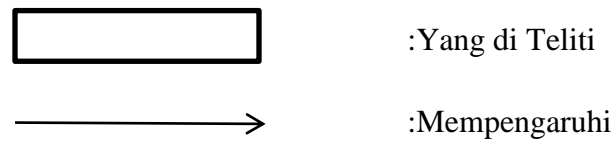
## 2.2 Landasan Teori

Berdasarkan uraian pada tinjauan pustaka, disusun kerangka teori sebagai berikut :



**Gambar 2.1 kerangka teori**

Keterangan :

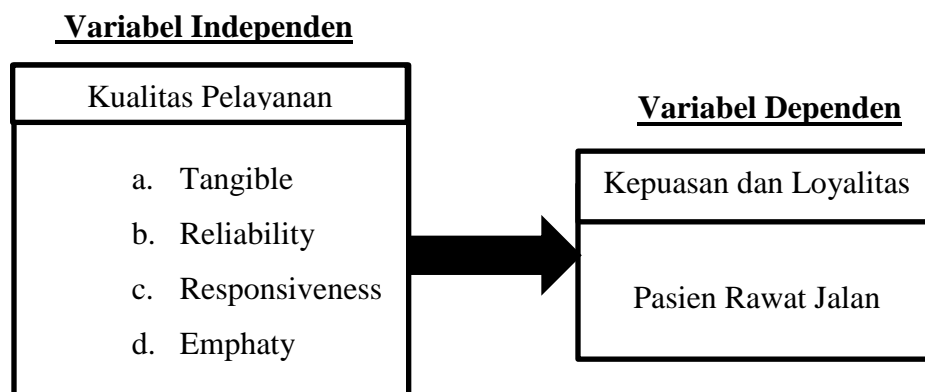


Berdasarkan kerangka teori diatas mengacu tentang kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Menurut Ruatiyanti (2010). Jika pelayanan yang diterima pasien melebihi harapan pasien, maka kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan dan melebihi harapan pasien serta mereka akan menggunakan jasa itu kembali. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien lama dengan total jumlah kunjungan.

### 2.3 Kerangka Konsep

Kerangka konsep menggambarkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini model hubungan antara variabel bebas (Independen) yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel terikat (Dependen).

Dari uraian diatas, maka hubungan antara variabel diatas dapat dilihat dari gambar berikut :



**Gambar 2.2 kerangka konsep**

## 2.4 Hipotesis

Setelah melakukan studi pustaka dan telah merumuskan masalah, maka peneliti selanjutnya merumuskan hipotesa. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan atau praktek. Hipotesis juga bisa diartikan sebagai jawaban sementara dari rumusan masalah. Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan hipotesis assosiatif. Hipotesis assosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah assosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

$H_a$  : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

$H_0$  : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Dan Desain Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggambarkan variabel independen dan dependen. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data yang bersifat angka yang nantinya diolah dengan metode statistika untuk interpretasi datanya. Penggunaan penelitian kuantitatif dengan instrumen data yang valid dan reliabel serta analisis statistik yang sesuai dan tepat menyebabkan hasil penelitian yang dicapai tidak menyimpang dari kondisi yang sesungguhnya (Fausiah,2019:13).

Metode yang digunakan adalah metode survey. Metode survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relative, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis (Nuan Sari,U,2018)

Adapun respondennya adalah pasien yang mendapatkan pelayanan dibagian rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

#### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, di Jalan Diponegoro No 2 Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Riau.

##### **3.2.2 Waktu Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada 11 Agustus 2022 – 23 Agustus 2022.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah objek yang akan diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012). Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebanyak 200 orang.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu (Sugiyono,2012). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik *sampling purposive* digunakan karena tidak seluruh pasien dapat dijadikan sampel Sugiyono,2013 dalam (Ilham,2013). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus solvin dalam penelitian (Wiratna,S.2019), yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,1)^2}$$

$$n = 66,666 \approx 67$$

Keterangan :

n : jumlah elemen/anggota sampel

N : jumlah elemen, anggota populasi

e<sup>2</sup> : error level (tingkat kesalahan).



Catatatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01,5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 .

Berdasarkan dari perhitungan dengan rumus solvin, sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan RSUD Arifin Achmad sebanyak 67 sampel.

### **3.4. Alat Dan Pengumpulan Data**

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian disebut instrumen penelitian atau instrumen pengumpulan data, dalam penelitian (Nuan Sari,U, 2018).

Adapun alat pengumpulan data yang digunakan adalah :

#### **3.4.1 Observasi**

Merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung. Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian.

#### **3.4.2 Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Dalam penelitian ini kuesioner akan diberikan oleh peneliti kepada pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Pada skala likert dilakukan dengan menghitung responden kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap objek tertentu, maksudnya pertanyaan yang

diberikan peneliti memiliki kategori positif dan negatif, (Nuan Sari,U,2018).

Untuk penelitian kuantitatif diberikan skor sebagai berikut :

- a. Sangat setuju (SS) :5
- b. Setuju (S) :4
- c. Netral (N) :3
- d. Tidak setuju (TS) :2
- e. Sangat tidak setuju(STS) :1

### 3.5. Defenisi Operasional

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional**

Variabel	Defenisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Skala Ukur	Hasil Ukur
Kualitas pelayanan kesehatan	kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan uang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan sebagai acuan baku pelayanan yang baik.	Pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5:	Kuesi oner	Ordinal	Perhitungan pengolahan menggunakan <i>software Uji Statistik</i>
		Sangat setuju(SS):5			
		Setuju (S):4			
		Netral (N):3			
		Tidak setuju (TS) :2			
		Sangat tidak setuju(STS):1			

Kepuasan pasien	Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga berkesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil	Pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: Sangat setuju(SS):5 Setuju (S):4 Netral (N):3 Tidak setuju(TS):2 Sangat tidak setuju(STS):1	Kuesioner	Ordinal	Perhitungan pengolahan menggunakan <i>software Uji Statistik</i>
Loyalitas pasien	sebuah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli kembali produk yang disukai jasa dimasa depan meskipun	Pengukuran menggunakan skala likert dengan rentang skor 1-5: Sangat	Kuesioner	Ordinal	Perhitungan pengolahan menggunakan <i>software Uji Statistik</i>

---

pengaruh situasi dan	setuju(SS):5
upaya pemasaran	Setuju (S):4
memiliki potensi	Netral (N):3
untuk menyebabkan	Tidak
beralihnya suatu	setuju(TS):2
perilaku	Sangat tidak setuju(STS):1

---

### **3.6. Prosedur Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Survey Lapangan/Observasi**

Pada penelitian ini dilakukan penelitian langsung oleh peneliti dengan mengambil objek yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti mengamati langsung kondisi lokasi tempat penelitian untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (Nuan Sari, 2018).

#### **3.6.2 Kuesioner**

Peneliti menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Nuan Sari, 2018).

#### **3.6.3 Studi Kepustakaan**

Peneliti mengumpulkan informasi dan mempelajari berbagai teori dan konsep dasar yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Adapun sumber yang diperoleh dari buku, jurnal dan lainnya (Nuan Sari, 2018).

### 3.6.4 Dokumentasi

Merupakan data mengenai variabel yang berupa catatan dan kamera. Peneliti mengumpulkan data dan dokumentasi dari tempat penelitian (Nuan Sari, 2018).

## 3.7. Pengolahan dan Analisis Data

### 3.7.1 Pengolahan Data

#### a. Editing

Pengeditan adalah upaya untuk mengkonfirmasi kembali keakuratan data yang diperoleh, bahwa semua pengamatan perlu diperiksa dengan cermat satu persatu. Penyelesaian pengeditan dan kelengkapan uraian dapat diedit ditahap pengumpulan data atau setelah pengumpulan data.

#### b. Coding

Coding adalah kegiatan memberikan kode numerik (nilai numerik) kepada yang terdiri dari beberapa kategori. Memberikan kode ini sangat penting saat memproses dan menganalisis data dikomputer.

**Tabel 3.2 Coding Kriteria Kualitas Pelayanan dan kepuasan**

Kriteria Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

#### c. Scoring

Scoring merupakan tanggapan responden terhadap pengukuran kualitas pelayanan dengan kuesioner 10 item dan evaluasi tingkat kepuasan kuesioner 10 item pernyataan. Maka dari itu diberi hasil skor.

#### d. Tabulating

Tabulating adalah mengelompokan data kedalam satu tabel tertentu menurut sifat-sifat yang dimiliki, pada data ini dianggap

bahwa data telah diproses sehingga harus segera disusun dalam suatu pola format yang telah dirancang. Adapun hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan menggunakan skala komulatif :

100%	: Seluruhnya
76-99%	: Hampir seluruhnya
51%-75%	: Sebagian besar dari
50%	: Setengah Responden
26%-49%	: Hampir dari setengah
1%-25%	: Sebagian kecil dari responden
0%	: Tidak ada satupun dari responden

(Yustisia bayu, 2017)

### 3.7.2 Analisis Data

#### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan dengan menganalisa seluruh variabel, baik variabel independen dan juga variabel dependen dengan menggunakan disitribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel (Efridayanti Tambunan,2021)

#### 2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk membuktikan hipotesa penelitian ini dengan menganalisa kedua variabel untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau tidak antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan menggunakan uji statistik yaitu Uji Chi Square dengan tingkat signifikan 5% (0.05). Hasil Uji Chi Square dapat menunjukkan probabilitas kejadian dimana (Wiratna,S,2019):

a. Jika P value < 0.05 maka Ha diterima dan Ho ditolak

Dengan artian ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen

- b. Jika  $P \text{ value} > 0.05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima Dengan artian tidak ada pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusikan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data yang dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov Smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikannya  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikannya  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal. (Wiratna,S,2019)

### 4. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaliknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita bandingkan dengan  $r$  tabel, dimana  $df = n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel  $<$   $r$  hitung maka valid.

Peneliti menggunakan uji validitas yang dilakukan oleh Nuraini tahun 2021. Disimpulkan bahwa item pertanyaan 1-10 untuk variabel Kualitas pelayanan adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  adalah 0,166. Sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Correlation* dan nilai  $r$  positif. Sedangkan item pertanyaan 1-10 untuk variabel kepuasan adalah valid. Berdasarkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  adalah 0,166.

#### 5. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala- gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. (Nuraini,2021)

Trihendrari (2012) mengemukakan bahwa instrument kuesioner harus andal (reliable). Andal berarti instrument tersebut menghasilkan ukuran yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur berulang kali. Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien Cronbach's Alpha, dengan cara membandingkan nilai Alpha dengan standarnya, reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60.



Peneliti menggunakan uji reliabilitas dari Nuraini tahun 2021, dimana hasil tabel diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan  $0,725 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) adalah reliabel. Selanjutnya, *Cronbacj's Alpha* untuk variabel kepuasan adalah  $0,629 > 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan (Y) adalah reliabel.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **A. Gambaran Umum RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ditetapkan sebagai rumah sakit kelas B pendidikan sejak tahun 1999 berdasarkan Surat Gubernur Kepala Daerah Propinsi Tingkat I Riau No. 440/Binsos/3268 tanggal 16 Desember 1999 menetapkan RSUD menjadi Rumah Sakit kelas B Pendidikan. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau juga ditetapkan sebagai tempat pendidikan Fakultas Kedokteran Universitas Riaudan sebagai tempat pelaksanaan dilat berbagai profesi kesehatan lainnya dan sebagai rumah sakit jejaring Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS) pada tahun 2001 (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau).

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terletak diatas tanah seluas 5,5 Ha dengan bangunan yang didirikan dan digunakan untuk operasional pelayanan sampai saat ini seluas 82.352 m<sup>2</sup>, berada dijalan Diponegoro No 02 Pekanbaru, Kelurahan Sumahilang Kecamatan Pekanbaru Kota, dan mempunyai 752 tempat tidur dengan tingkat hunian 85,39% per tahun. Jangkauan pelayanan Rumah Sakit meliputi seluruh wilayah provinsi Riau karena merupakan pusat rujukan di Provinsi Riau. Pada saat ini RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terletak di pusat ibu kota Pronvinsi Riau dengan luas lahan yaitu 5,5 Ha, dengan luas bangunan : 82.352 m<sup>2</sup> berupa gedung tunggal dan bertingkat 2 lantai, 3 lantai, 4 lantai, 5 lantai dan 7 lantai, dan sesuai master plan rumah sakit pada tahun

2016 akan dibangun gedung servis building (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau).

Rumah sakit wilayah Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai lembaga teknis daerah Pemerintah Provinsi Riau dalam bidang pelayanan kesehatan dan satu-satunya rumah sakit umum yang dimiliki oleh pemerintah Provinsi Riau memiliki peranan strategis dalam meningkatkan status kesehatan melalui upaya menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsi mereka (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau).

Pelayanan rawat jalan merupakan pintu pertama rumah sakit untuk pelayanan pasien rawat jalan tidak gawat dan tidak darurat. Rawat jalan RSUD Arifin Achmaf terdiri dari 17 Poli Klinik, jam dimulainya pelayanan rawat jalan oleh dokter spesialis jam buka 08.00 s.d. 14.00 setiap hari kerja kecuali jumat. Keberhasilan capaian kinerja ini sangat didukung oleh ketersedianya sumber daya manusia, fasilitas lengkap dan didukung oleh manajemen yang berkomitmen tinggi terhadap mutu pelayanan kepada masyarakat. Mudahnya akses dan berkualitasnya pelayanan rawat jalan RSUD Arifin Achmad berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan di Provinsi Riau, sehingga dapat mendukung dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai kelanjutan pengentasan kebodohan (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau).

#### **B. Tugas Pokok Dan Fungsi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

Tugas pokok dan fungsi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yaitu “Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut RSUD Arifin Achmad mempunyai fungsi melaksanakan (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau) :

- a. Penyelenggaraan perumusan kebijakan umum, Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi pada Wakil Direktur Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan , Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan Wakil Direktyr Medik dan Keperawatan, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Wakil Direktur Bidang Keuangan serta Jabatan Fungsional
- d. Penyelenggaraan tugas dan fungsi lain sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan

### **C. Visi Dan Misi RSUD Arifin Achmad**

#### **“Rumah Sakit Pusat Rujukan Berdaya Saing Internasional”**

Adapaun Visi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Adalah (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau) :

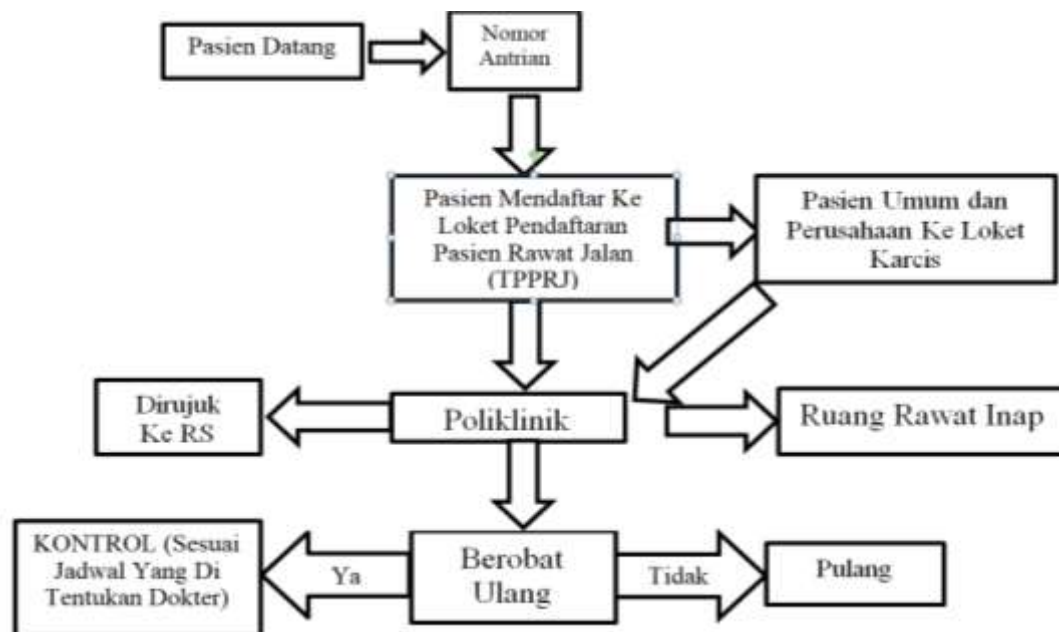
- a. Rumah Sakit Pusat Rujukan  
Rumah sakit yang berfungsi sebagai pusat pemberi pelayanan rujukan di Provinsi Riau yang berkualitas dengan pelayanan unggulan di bidang pelayanan Trauma, Onkologi, dan Pelayanan Jantung
- b. Berdaya Saing Internasional  
Melaksanakan seluruh jenis pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi standar rumah sakit kelas dunia dan

mengutamakan keselamatan pasien sehingga menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Riau.

Adapun Misi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Adalah (RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau) :

- a. Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai standar internasional dan menjadi pilihan utama masyarakat Riau.
- b. Menyelenggarakan rumah sakit pendidikan dan penelitian yang mandiri dan berinovasi tinggi
- c. Menyelenggarakan peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional berstandar internasional dan beretika
- d. Mengembangkan pelayanan administrasi manajemen dan keuangan yang transparan dan akuntabel.

#### D. Alur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad



Sumber : RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (2022)

Gambar 4.1 Alur Pelayanan Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad

## 4.1.2 Hasil

### 1. Analisis Data

#### A. Analisis Univariat

##### a. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	42	62.7%
Perempuan	25	37.3%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa responden pasien rawat jalan sebanyak 67 orang, dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang, sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang yang disajikan dalam bentuk tabel.

##### b. Usia Responden

**Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden**

Usia	Jumlah	Presentase
23	1	1.5%
24	2	3.0%
26	2	3.0%
27	3	4.5%
28	5	7.5%
30	1	1.5%
34	2	3.0%
36	6	9.0%
37	3	4.5%
38	1	1.5%
41	1	1.5%
42	4	6.0%
43	5	7.5%
44	1	1.5%
45	2	3.0%
46	4	6.0%
47	1	1.5%
48	5	7.5%
49	3	4.5%
51	2	3.0%
53	2	3.0%
54	1	1.5%
56	1	1.5%
57	1	1.5%

58	2	3.0%
60	4	6.0%
65	1	1.5%
67	1	1.5%
Total	67	100.0%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 67 orang, dengan usia responden <30 tahun sebanyak 13 orang, usia 30-40 orang sebanyak 13 orang, dan usia >40 sebanyak 41 orang disajikan dalam bentuk tabel.

c. Pendidikan Responden

**Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Tidak Sekolah	6	9%
SD	9	13.4%
SMP	12	17.9%
SMA	25	37.3%
SMK	1	1.5%
DIII	4	6%
S1	8	11.9%
S2	2	3%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden yang Tidak Sekolah sebanyak 6 orang, pendidikan terakhir sebanyak SD 9 orang, pendidikan terakhir SMP sebanyak 12 orang, pendidikan terakhir SMA 25 orang, pendidikan terakhir SMK 1 orang, pendidikan terakhir DIII sebanyak 4 orang, pendidikan terakhir S1 sebanyak 8 orang dan pendidikan terakhir S2 sebanyak 2 orang, disajikan dalam bentuk tabel.

## d. Kategori Skor Variabel

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien**

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase	
Kualitas Pelayanan (X)	<i>tangibles</i> (tampilan fisik)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	24	35,8%
		Kurang Setuju	16	23,9%
		Setuju	27	40,3%
		Sangat Setuju	0	0%
	<i>reliability</i> (keandalan)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	22	32,8%
		Kurang Setuju	18	26,9%
		Setuju	27	40,3%
		Sangat Setuju	0	0%
<i>responsiveness</i> (daya tanggap)	Sangat Tidak Setuju	0	0%	
	Tidak Setuju	23	34,3%	
	Kurang Setuju	9	13,4%	
	Setuju	35	52,2%	
	Sangat Setuju	0	0%	
<i>assurance</i> (jaminan)	Sangat Tidak Setuju	0	0%	
	Tidak Setuju	22	32,8%	
	Kurang Setuju	9	13,4%	
	Setuju	36	53,7%	
	Sangat Setuju	0	0%	
<i>empathy</i> (empati))	Sangat Tidak Setuju	0	0%	
	Tidak Setuju	23	34,3%	
	Kurang Setuju	20	29,9%	



		Setuju	24	35,8%
		Sangat Setuju	0	0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	13	19,4%
		Kurang Setuju	16	23,9%
		Setuju	38	56,7%
		Sangat Setuju	0	0%
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan Pasien (Y)			

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, Indikator kehandalan (*Reliabilty*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 22 responden (32,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 18 responden (26,9%) dan “Setuju” sebanyak 27 responden (40,3%). Indikator empati (*Empathy*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (34,3%), ”Kurang Setuju” sebanyak 20 responden (29,9%) dan “Setuju” sebanyak 24 responden (35,8%). Indikator ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (34,3%),”Kurang Setuju” sebanyak 9 responden (13,4%) dan “Setuju” sebanyak 35 responden (52,2%). Indikator bukti fisik (*Tangible*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 24 responden (35,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 16 responden (23,9%) dan “Setuju” sebanyak 27 responden (40,3%). Indikator Jaminan (*Assurance*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 22 responden (32,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 9 responden (13,4%) dan “Setuju” sebanyak 36 responden (53,7%). Kepuasan pasien sebanyak 38 pasien (56,7%), sedangkan pasien menilai Kurang Setuju terhadap kepuasan pasien sebanyak 16 responden (23,9%) dan yang Tidak Setuju Terhadap kepuasan pasien sebanyak 13 responden (19,4%).

## B. Analisis Bivariat

Pada metode bivariat metode yang digunakan yaitu korelasi person (*correlate bivariate*) dengan ketentuan jika  $P < \alpha$  maka tolak  $H_0$  ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun hasil dari analisis yaitu sebagai berikut.

**Tabel 4.5 Distribusi Hasil Analisis Korelasi Sederhana**

Variabel	P-Value	Person Correlation	jumlah
Kualitas pelayanan-kepuasan pasien	0,016	-0,292	67

Koefesian P-Value dengan jumlah nilai 0,016 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dimana nilai  $p$  yaitu  $0,016 < 0,05$ .

## C. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusikan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji normalitas data yang dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov Smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikannya  $> 0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikannya  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas diketahui bahwa hasil nilai signifikansi Kolmogrov-smirnov sudah terdistribusi normal karena  $0,797 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

#### **4.2 Keterbatasan Peneliti**

Penelitian ini dilakukan secara langsung dilapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan dengan menggunakan metode acak. Maka dari itu penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan sehingga peneliti merasa adanya keterbatasan ketika melakukan penelitian. Berikut beberapa keterbatasan penelitian yang dialami :

- a. Kondisi fisik pasien yang berbeda-beda, menyulitkan peneliti dalam melakukan penelitian, karena tidak semua pasien mau dijadikan responden sehingga memakan waktu yang cukup lama bagi peneliti untuk mengumpulkan data.
- b. Pada pengisian kuesioner yang diberikan responden terkadang tidak menunjukkan pendapat dan keadaan yang sebenarnya, dikarenakan perbedaan pemahaman dan pemikiran

#### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner yang diajukan kepada pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan mengolah hasil jawaban para responden dari kuesioner yang disebarakan melalui aplikasi SPSS versi 16.0 sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap kualitas pelayanan pasien diukur dengan dimensi kualitas pelayanan. Beberapa variabel kualitas pelayanan terdiri dari

lima dimensi yaitu, kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dan bukti fisik (*tangible*).

Berdasarkan segi kehandalan (*Reliability*), pasien rawat jalan merasa puas dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator kehandalan (*Reliability*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 22 responden (32,8%), “Kurang Setuju” sebanyak 18 responden (26,9%) dan “Setuju” sebanyak 27 responden (40,3%). Dengan kesigapan dan kecepatan petugas kesehatan yang memberikan pelayanan sehingga tepat waktunya pemberian pelayanan kesehatan. Dan ketepatan petugas kesehatan memberikan pelayanan sehingga alur pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. RSUD Arifin Achmad sudah menerapkan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami pasien. Misalnya dari pendaftaran pasien rawat jalan, pasien BPJS sudah bisa mendaftar melalui aplikasi MIRAI untuk mempermudah pasien dalam mendaftar.

Berdasarkan segi empati (*Empathy*), pasien rawat jalan merasa puas dengan perlakuan yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan berperilaku peduli dengan keluhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator empati (*Empathy*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (34,3%), “Kurang Setuju” sebanyak 20 responden (29,9%) dan “Setuju” sebanyak 24 responden (35,8%). Dengan kemampuan dokter menenangkan rasa cemas pasien dan Dokter mendengarkan keluhan pasien sehingga pasien merasa nyaman dalam menggunakan jasa di RSUD Arifin Achmad.

Berdasarkan ketanggapan (*Responsiveness*), pasien merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam menanggapi dan memahami setiap keluhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (34,3%), “Kurang Setuju” sebanyak 9 responden (13,4%) dan “Setuju” sebanyak 35 responden (52,2%). Dengan kecepatan dokter dalam menanggapi keluhan pasien dan dokter bersikap ramah kepada pasien disaat memberikan pelayanan kepada pasien. Dengan keramahan petugas kesehatan, pasien merasa aman dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan segi bukti fisik (*Tangible*) pasien rawat jalan merasa puas dengan tampilan fisik RSUD Arifin Achmad, seperti tampilan gedung, ruang tunggu, ruang pendaftaran, kursi ruang tunggu dan kebersihan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator bukti fisik (*Tangible*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 24 responden (35,8%), “Kurang Setuju” sebanyak 16 responden (23,9%) dan “Setuju” sebanyak 27 responden (40,3%). Dengan alat-alat medis yang cukup lengkap dan ruangan yang bersih dan nyaman sehingga membuat pasien merasa puas terhadap lingkungan dan ruangan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan segi jaminan (*Assurance*) pasien rawat jalan merasa puas dengan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator jaminan (*Assurance*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 22 responden (32,8%), “Kurang

Setuju” sebanyak 9 responden (13,4%) dan “Setuju” sebanyak 36 responden (53,7%).

Pada tabel 4.4, sebagian pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merasa puas terhadap pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pasien menilai Setuju terhadap kepuasan pasien sebanyak 38 pasien (56,7%), sedangkan pasien menilai Kurang Setuju terhadap kepuasan pasien sebanyak 16 responden (23,9%) dan yang Tidak Setuju Terhadap kepuasan pasien sebanyak 13 responden (19,4%).

Pada tabel 4.5 dimana peneliti melakukan Uji Bivariat. Dari Hasil Uji Bivariat yang dilakukan, nilai P-Value < dari 0,05. Dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Dimana nilai p yaitu  $0,016 < 0,05$ .

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nuraini pada tahun 2021 di RSUD Padangsidimpuan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dimana peneliti menemui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau” dengan metode yang digunakan, maka dapat disimpulkan dalam penelitian yaitu :

1. Hasil pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan keinginan pasien sehingga pasien akan tetap menggunakan jasa pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
2. Dilihat dari segi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) dan bukti fisik (tangible) mayoritas pasien rawat jalan menilai baik terhadap pelayanan sesuai dengan kelima dimensi tersebut.
3. Hasil pengujian hipotesis, adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

#### **5.2 Saran**

##### **1. Bagi Tempat Penelitian**

Diharapkan agar petugas kesehatan mempertahankan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan. Sehingga kinerja yang maksimal dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar pasien tetap merasa puas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Arifin Achmad dan dapat menambah kenyamanan dan kepercayaan pasien

agar pasien tetap menggunakan jasa RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian serta bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak dan mendalam terkait apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau diluar variabel yang sudah diteliti oleh peneliti, agar penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agisnawati, A. (2021). *Pengaruh Diskon, Promosi, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pembelian Produk Pada Online Shop (Studi Kasus Konsumen Online Shop Shopee Di Kelurahan Kebon Bawang Jakarta Utara)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Bambang, A., & Heriyanto, M. (2017). *Pengaruh Brand Equity Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Konsumen Mobil Merek Toyota Kijang Innova (Survey Konsumen Pada Dealer PT. Agung Automall Cabang Sutomo Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).4(2),1-4.
- Devitasari, N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret di Desa Wringinanom Kabupaten Gresik* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1-13.
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019, April). Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien di Provinsi Sulawesi Barat. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-48).
- Karmawan, B. (2018). Penyusunan Rencana Strategis Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2017-2022. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(2).
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Rajagrafindo Persada. Depok.
- Latupeirissa,Loura.W.. (2022). *Manajemen Rumah Sakit Untuk Mahasiswa Dan Praktisi*. (N.P.): Penerbit Nem.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.

- Moniung, K., Kimbal, M., & Pangemanan, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara. *JURNAL EKSEKUTIF*, 2(5).
- Muah. (2014). Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien. (N.P.): Zifatama Jawara. Sidoarjo.
- Mursyidah,Lailul., & Choiriyah,Ilimi.U. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. (N.P.): Zifatama Jawara. Sidoarjo.
- Nisak,Umi.K., & Cholifah. (2020). Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. (N.P.): Umsida Press. Sidoarjo.
- Noor, W. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotik Yang Terdiri Dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru-Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(2), 260-270.
- Ngula, Mariana,O. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. Samarinda
- Nuraini. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Sidempuan. Sumatera Utara
- Nurlan,Fausiah. (2016).Metode Penelitian. (N.P.): CV. Pilar Nusantara. Pare-Pare.
- Pranata, A. (2017). Pengaruh Citra Merek, Promosi, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Yamaha NMAX Di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara/Agustina Pranata/21120265/Pembimbing: Husein Umar.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2).
- RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Diakses tanggal 15 Juli 2022 <http://rsudarifinachmad.riau.go.id/>.
- Sahuri, C., & Helvionita, V. (2016). *Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Natuna* (Doctoral dissertation, Riau University).

- Sari,A.N (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
- Setyanti,Ilham. (2019). Pengaruh Komponen Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gemah TulungAgung. Malang.
- Setyawan, Febri Endra B. (2019) Manajemen Rumah Sakit. (n.p.): Zifatama Jawara. Sidoarjo.
- Sudirman. (2016). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. (N.P.): PT.Leutika Nouvalitera. Yogyakarta.
- Sujarweni,V.W & Utami,L.R (2019) The Master Book Of SPSS: Starup. Yogyakarta
- Tambunan,Efridayanti. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu. Sumatera Utara.
- Wirawan, A. A., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone 15(26).
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*, 5.
- Yustisia, B. (2017). Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia. Skripsi strata satu, STIKes Insan Cendekia Medika, Jombang

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan



### Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

AWAL BROS PEKANBARU

No : 051/C.Ia/STIKes-ABP/S1/02.2022 Pekanbaru, 18 Februari 2022  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Studi Pendahuluan

Kepada Yth :  
Bapak/Ibu Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau  
di-

Tempat

*Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.*

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2021/2022, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Penelitian (Skripsi).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Studi Pendahuluan untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Putri Giovaningrum  
NIM : 18001015  
Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi  
S1 Administrasi Rumah Sakit  
STIKes Awal Bros Pekanbaru  
  
No. Muhammad Firdaus, S.Kep., MMR  
NIDN. 1001108806

Tembusan :  
1. Arsip

---

Jl. Karya Bakti No. 8 Simp. BPG, Kel. Bambu Kuning,  
Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28141  
Telp. (0761) 8409768/0812-7552-3788  
Email : stikes.awalbtospekanbaru@gmail.com

## Lampiran 2 Surat Balasan Studi Pendahuluan



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Faks (0761) - 20253  
Pekanbaru



Nomor : 072/ DIKLIT - LITBANG / 53  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Pengambilan Data

Pekanbaru, 24 Februari 2022  
Kepada  
Yth. Kepala Instalasi Rawat Jalan  
dan Kepala Instalasi Rekam  
Medik  
di-  
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit STIKES Awal Bros Pekanbaru, Nomor: 051/C.1a /STIKes-ABP/S1/02.2022, tanggal 18 Februari 2022, perihal izin Pengambilan Data untuk keperluan penyusunan Skripsi yaitu :

Nama : Putri Giovaningrum  
NIM : 18001015  
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit  
Judul : *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi izin pengambilan data dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pengambilan data tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.
4. Pengambilan data ini tidak dibenarkan untuk memfoto, fotocopy dan menscanner.
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharapkan kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**Plt. DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU,**

**drg. WAN FAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG**  
Pembina / IV a  
NIP: 19780618 200903 2 001

**Tembusan Kepada Yth :**

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

## Lampiran 3 Surat Izin Uji Validitas

	<b>UNIVERSITAS AWAL BROS</b> <i>A Spirit of Caring</i> <i>A Vision of Excellence</i>	Pekanbaru, Jl. Karya Bakul, No 8 Simp. BPG 28141 Telp. (0761) 8409768/ 082276268786 Batam, Jl. Abulyatams, 29464 Telp. (0778) 4805007/ 083760085061 Website: univawalbros.ac.id   Email : univawalbros@gmail.com
No	: 354/UABI.03.03/U/KPS/06.22	
Lampiran	: -	
Perihal	: <u>Permohonan Izin Uji Validitas</u>	
Kepada Yth :		
<b>Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi</b>		
di-		
Tempat		
<i>Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.</i>		
Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, dalam rangka memenuhi tugas akhir perkuliahan pada Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros, memohonkan izin bagi mahasiswa/i dibawah ini :		
Nama	: Putri Giovaningrum	
Nim	: 18001015	
Dengan Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	
Untuk melakukan Uji Validitas di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi yang Bapak/Ibu pimpin, kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada bulan Juni 2022 sampai selesai.		
Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.		
Pekanbaru, 21 Juni 2022		
Kep. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros		
		
<b>Marian Tonis, SKM., MKM</b> NIDN: 1002119401		
Tembusan :		
1. Arsip		

## Lampiran 4 Surat Balasan Uji Validitas



### PEMERINTAH PROPINSI RIAU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI

Jl. DR. Soetomo No. 65, Telp. (0761) 23024 - Pekanbaru

#### NOTA DINAS

No : 890/RSUD-PB/331

Dari : Ketua Tim Kordik  
Perihal : Izin uji Validitas  
Tanggal : 05 Juli 2022  
Ditujukan Kepada : - Ka. Instalasi Rawat Jalan  
- Ketua Tim Mutu RSPB

Menindaklanjuti surat dari Universitas Awal Bros Pekanbaru Nomor : 354/UAB1.03.03./U/KPS/06.22 tanggal 21 Juni 2022 perihal permohonan izin Uji Validitas Penelitian mahasiswa berikut ini:

Nama : **PUTRI GIOVANINGRUM**  
NIM / KTP : 18001015  
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Untuk itu disampaikan bahwa pihak RSUD Petala Bumi dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan:

1. Yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini berlaku selama 3 (Tiga) bulan terhitung dikeluarkan surat ini.

Dapat kami sampaikan bahwa untuk efektif dan efisiensinya kegiatan penelitian tersebut, kami harapkan kiranya saudara dapat membantu mahasiswa tersebut memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.

An. Ketua Tim Koordinator Pendidikan  
RSUD Petala Bumi Prov.Riau



**drg. SUCI LUSTRIANI**

Pembina

NIP. 19780123 200501 2 007



## Lampiran 5 Surat Permohonan Persetujuan Etik



**UNIVERSITAS AWAL BROS**

*A Spirit of Caring*

*A Vision of Excellence*

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl.Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

Nomor : 243/UAB1.20/DL/KPS/05.22  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Pekanbaru, 20 Mei 2022

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian  
Universitas Awal Bros

Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama Peneliti : Putri Giovaningrum  
Program Studi : SI Administrasi Rumah Sakit  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau  
Pembimbing I : Marian Tonis, S.KM., MKM  
Pembimbing II : Ns. Muhammad Firdaus, S.Kep, MMR

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi  
  
(Marian Tonis, S.KM., MKM)  
NIDN. 1002119401

## Lampiran 6 Rekomendasi Persetujuan Etik



**UNIVERSITAS AWAL BROS FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

Pekanzaru, Jl. Karya Bakri, No 8 Simp. BPG 28141  
Batam, Jl. Ashyattama, Batam Kota 29464  
CP: 085272001583 Email: kepatikemab@gmail.com

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**

Nomor : 0077/UAB1.20/SR/KEPK/ 07.22

**Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen Yang Berhubungan Dengan  
Protokol Berikut Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :**

<b>No Protokol</b>	UAB220075		
<b>Peneliti Utama</b>	Putri Giovaningrum		
<b>Judul Penelitian</b>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau		
<b>Tempat Penelitian</b>	Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau		
<b>Tanggal Masa Berlaku (1 Tahun)</b>	01 Juli 2022 – 01 Juli 2023		
<b>Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros</b>	<b>Nama :</b> Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb	<b>Tanda Tangan:</b> 	<b>Tanggal:</b> 01 Juli 2022

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir
2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui
3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan

## Lampiran 7 Surat Izin Penelitian



**UNIVERSITAS AWAL BROS**

*A Spirit of Caring*

*A Vision of Excellence*

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG. 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl.Absolutama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 426/UAB1.01.3.6/U/KPS/07.22  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :

**Bapak/Ibu Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau**

di-

Tempat

*Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.*

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2021/2022, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Penelitian untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Putri Giovaningrum

Nim : 18001015

Dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Pekanbaru, 19 Juli 2022

Ka. Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Awal Bros

  
**Tonis, SKM., MKM)**  
NIDN. 1002119401

*Tembusan :*  
1.Arsip

## Lampiran 8 Surat Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253  
Pekanbaru



Nomor : 071 / RSUD - DIKLIT / 146  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 29 Juli 2022  
Kepada  
Yth. Kepala Instalasi  
Rekam Medik,  
dan Kepala Instalasi  
Rawat Jalan

Menindaklanjuti surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 426/UAB1.01.3.6/U/KPS/07.22, tanggal 19 Juli 2022, perihal izin Penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi yaitu :

Nama : Putri Giovaningrum  
NIM : 18001015  
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit  
Judul : *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Penelitian tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharap kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU,**

**drg. WAN FAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG**  
Pembina  
NIP: 19780618 200903 2 001

**Tembusan Kepada Yth :**

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

## Lampiran 9 Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253  
Pekanbaru



Nomor : 075/DIKLIT- LITBANG /104  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Selesai Penelitian

Pekanbaru, 01 September 2022  
Kepada  
Yth. Ka. Podi S1 Administrasi Rumah  
Sakit Universitas Awal Bros  
di-  
Pekanbaru

Dengan hormat,

Dengan ini disampaikan sebagai berikut :

Nama : Putri Giovaningrum  
NIM : 18001015  
Program Studi : S1. Administrasi Rumah Sakit  
Judul : *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Telah selesai melaksanakan penelitian di RSUD Arifin Achmad dari Tanggal 11 Agustus 2022 s/d 23 Agustus 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU,**

**drg. WAN FAJRIATUL MAMNUNAH, Sp.KG**  
**Pembina**  
NIP: 19780618 200903 2 001

**Tembusan Kepada Yth :**

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

## Lampiran 10 Informed Consent

### INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Jenis Kelamin (L/P) :

Umur :

Alamat :

Telp :

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya menyetujui untuk ikut serta sebagai responden dalam penelitian tentang “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau*”. Saya menyatakan bahwa keikutsertaan saya dalam penelitian ini saya lakukan secara sukarela atau tanpa paksaan.

Saya juga memperkenankan peneliti menggunakan data-data yang saya berikan untuk dipergunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian. Sebagai responden dalam penelitian ini , saya menyetujui untuk mengikuti semua prosedur dalam penelitian termasuk aturan-aturan selama penelitian ini berlangsung.

Pekanbaru 2022

Peneliti/Pelaksana Ttd

Yang membuat pernyataan,

Ttd

( Putri Giovaningrum )

( )

## Lampiran 11 Kuesioner Penelitian

### I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
No HP :  
Pendidikan terakhir :

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (√) pada jawaban anda.

Kriteria penilaian :

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Netral = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

### Kualitas Pelayanan (X)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>						
1	Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap dan tersusun rapi					
2	Ruang di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bersih dan nyaman					

<b>Empathy/Empaty</b>					
3	Dokter dan perawat mampu menenangkan rasa cemas pasien				
4	Dokter mendengarkan keluhan pasien				
<b>Reliability/Keandalan</b>					
5	Kecepatan dokter dalam melayani pasien				
6	Perawat segera menghubungi dokter mengenai makanan dan keperluan pasien				
<b>Responsiveness/Ketanggapan</b>					
7	Dokter dan perawat cepat mengatasi keluhan pasien				
8	Dokter dan perawat bersikap ramah kepada pasien				
<b>Assurance/Kepastian</b>					
9	Tersedia dokter spesialis				
10	Dokter dan perawat RSUD Arifin Achmad menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk masalah pasien				

### **Kepuasan Pasien (Y)**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya puas kepada Dokter dan perawat yang terampil dan mampu dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
2	Saya puas kepada perawat karena tepat waktu dalam memberikan obat kepada pasien					
3	Dokter dan perawat selalu telat dalam					



	memberikan pelayanan kepada pasien					
4	Saya puas menggunakan jasa pada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau karena dokter dan perawat memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pasien					
5	Saya puas karena RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memberikan saran untuk keluhan pasien baik melalui kotak saran atau email					
6	Dokter dan perawat tidak sopan dalam melayani pasien					
7	Saya puas kepada dokter dan perawat di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau karena bertanggung jawab terhadap tugasnya					
8	Saya puas kepada dokter dan perawat teliti dalam memberi obat					
9	Saya puas kepada dokter dan perawat memeriksa kondisi pasiennya secara berkala					
10	Saya puas kepada dokter secara langsung memberi resep kepada pasiennya.					

Sumber : *Kuesioner penelitian dari Nuraini tahun 2021*

## Lampiran 12 Hasil SPSS

### 1. Uji Validitas

#### Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	keterangan
X.1	0,409	Intrumen	Valid
X.2	0,682	valid,jika	Valid
X.3	0,468	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
X.4	0,588	dengan $df=97$	Valid
X.5	0,475	pada taraf	Valid
X.6	0,524	signifikansi	Valid
X.7	0,558	10% sehingga	Valid
X.8	0,629	diperoleh $r_{tabel}$	Valid
X.9	0,413	0,166	Valid
X.10	0,611		Valid

#### Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	keterangan
Y.1	0,339	Intrumen	Valid
Y.2	0,219	valid,jika	Valid
Y.3	0,683	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Y.4	0,591	dengan $df=97$	Valid
Y.5	0,548	pada taraf	Valid
Y.6	0,479	signifikansi	Valid
Y.7	0,523	10% sehingga	Valid
Y.8	0,336	diperoleh $r_{tabel}$	Valid

Y.9	0,661	0,166	Valid
XY10	0,372		Valid

## 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items
Kualitas Pelayanan	0,725	10
Kepuasan Pasien	0,629	10

## 3. Uji Univariat

### JENISKELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	42	62.7	62.7	62.7
PEREMPUAN	25	37.3	37.3	100.0
Total	67	100.0	100.0	

### PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D I	4	6.0	6.0	6.0
S1	8	11.9	11.9	17.9
S2	2	3.0	3.0	20.9
SD	9	13.4	13.4	34.3
SMA	25	37.3	37.3	71.6
SMK	1	1.5	1.5	73.1
SMP	12	17.9	17.9	91.0
TID	6	9.0	9.0	100.0
Total	67	100.0	100.0	

**UMUR**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23	1	1.5	1.5	1.5
	24	2	3.0	3.0	4.5
	26	2	3.0	3.0	7.5
	27	3	4.5	4.5	11.9
	28	5	7.5	7.5	19.4
	30	1	1.5	1.5	20.9
	34	2	3.0	3.0	23.9
	36	6	9.0	9.0	32.8
	37	3	4.5	4.5	37.3
	38	1	1.5	1.5	38.8
	41	1	1.5	1.5	40.3
	42	4	6.0	6.0	46.3
	43	5	7.5	7.5	53.7
	44	1	1.5	1.5	55.2
	45	2	3.0	3.0	58.2
	46	4	6.0	6.0	64.2
	47	1	1.5	1.5	65.7
	48	5	7.5	7.5	73.1
	49	3	4.5	4.5	77.6
	51	2	3.0	3.0	80.6
	53	2	3.0	3.0	83.6
	54	1	1.5	1.5	85.1
	56	1	1.5	1.5	86.6
	57	1	1.5	1.5	88.1
	58	2	3.0	3.0	91.0
	60	4	6.0	6.0	97.0

65	1	1.5	1.5	98.5
67	1	1.5	1.5	100.0
Total	67	100.0	100.0	

#### 4. Kategori Skor Variabel

##### TANGIBLE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	16	23.9	23.9	23.9
	SETUJU	27	40.3	40.3	64.2
	TIDAK SETUJU	24	35.8	35.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

##### EMPATHY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	20	29.9	29.9	29.9
	SETUJU	24	35.8	35.8	65.7
	TIDAK SETUJU	23	34.3	34.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

##### RELIABILITY

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	18	26.9	26.9	26.9
	SETUJU	27	40.3	40.3	67.2
	TIDAK SETUJU	22	32.8	32.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

**RESPONSIVENESS**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	9	13.4	13.4	13.4
	SETUJU	35	52.2	52.2	65.7
	TIDAK SETUJU	23	34.3	34.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

**ASSURANCE**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SETUJU	9	13.4	13.4	13.4
	SETUJU	36	53.7	53.7	67.2
	TIDAK SETUJU	22	32.8	32.8	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

**KEPUASANPASIEN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	16	23.9	23.9	23.9
	PUAS	38	56.7	56.7	80.6
	TIDAK PUAS	13	19.4	19.4	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

5. Uji Bivariat

**Correlations**

		KUALITAS	KEPUASAN
KUALITAS	Pearson Correlation	1	-.292*
	Sig. (2-tailed)		.016
	N	67	67
KEPUASAN	Pearson Correlation	-.292*	1
	Sig. (2-tailed)	.016	
	N	67	67

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13770915
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.053
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.647
Asymp. Sig. (2-tailed)		.797
a. Test distribution is Normal.		

## Lampiran 13 Lembar Konsul Pembimbing 1

### LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING I

Nama : Putri Giovaningrum

Nim : 18001015

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Nama Pembimbing I : Marian Tonis,SKM.,MKM

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	06 Januari 2022	ACC Judul Proposal	
2	27 Januari 2022	Latar Belakang, BAB I	
3	17 Februari 2022	BAB I - BAB III	
4	07 Maret 2022	Daftar Isi, Daftar Pustaka, Kuisisioner	
5	09 Maret 2022	ACC Sidang Proposal	
6	24 Agustus 2022	Pembahasan BAB IV- BAB V	
7	29 Agustus 2022	BAB I - Lampiran	
8	30 Agustus 2022	Cover - Lampiran	
9	31 Agustus 2022	ACC Sidang Skripsi	
10			

Pekanbaru, 31 Agustus 2022

Pembimbing I



(Marian Tonis,SKM.,MKM)

NIDN. 1002119401



## Lampiran 14 Lembar Konsul Pembimbing 2

### LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING II

Nama : Putri Giovaningrum

Nim : 18001015

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Nama Pembimbing II : Ns. Muhammad Firdaus, S. Kep, MMR

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Pembimbing
1	06 Januari 2022	ACC Judul Proposal	f
2	20 Januari 2022	Latar Belakang, BAB II	f
3	27 Februari 2022	BAB I - BAB 2	f
4	07 Maret 2022	Daftar Isi, Kuisisioner	f
5	09 Maret 2022	ACC Sidang Proposal	f
6	23 Agustus 2022	Pembahasan BAB IV	f
7	24 Agustus 2022	Pembahasan BAB IV- BAB V	f
8	29 Agustus 2022	BAB I - Lampiran	f
9	31 Agustus 2022	ACC Sidang Skripsi	f
10			f

Pekanbaru, 31 Agustus 2022

Pembimbing II

  
(Ns. Muhammad Firdaus, S. Kep, MMR)  
NIDN. 1001108806

## Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian



**Peneliti Membantu Responden Dalam Pengisian Kuesioner**



**Responden Mengisi Kuesioner**



**Responden Mengisi Kuesioner**



**Peneliti Membantu Responden Dalam Pengisian Kuesioner**



**Peneliti Membantu Responden Dalam Pengisian Kuesioner**



**Responden Mengisi Kuesioner**

