

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPT
PUSKESMAS WONOTIRTO)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai
gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun Oleh:

Nama : Dewi Lintang Sari
NIM : 16221004
Pembimbing : Tetty Widiyastuti, SE., MM., MOS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen pembimbing dari

Nama : Dewi Lintang Sari

NIM : 16221004

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN TINGKAT KEPUASAN

TERHADAP LOYALITAS PASIEN

**(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS
WONOTIRTO)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 14 Maret sampai dengan 10 Desember 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji

Demikian, persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas

Blitar, 10 Desember 2019

Pembimbing



Tetty Widiyastuti, SE, MM, MOS

LEMBAR PERSYATAAN KEASLIAN

Nama : Dewi Lintang Sari
NIM : 16221004
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS WONOTIRTO)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila teryata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, peryataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 10 Desember 2019

Penulis



Dewi Lintang Sari

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

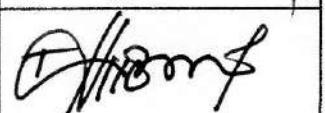
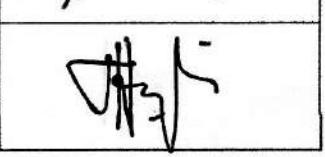
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS WONOTIRTO)

Yang disusun oleh :

Nama : **Dewi Lintang Sari**
NIM : **16221004**
Jurusan : **Manajemen**
Program Studi : **Manajemen**

Telah diuji pada tanggal **30 Januari 2020**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM	Penguji I	
2.	Tetty Widiyastuti, SE, MM	Penguji II	
3.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal **10 Agustus 2020**

Mengetahui,

Ketua Program Studi ,



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Penguji,



(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS WONOTIRTO
Jalan Raya Gawang Blitar Kode Pos 66173
Telepon 082 264 488 813
E-mail : pkmwonotirtokabblitar@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/ 103 /409.104.30/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Endah Rositaningsih, SE.MM
NIP : 19691230 201001 2 002
Pangkat / Gol : Penata Tk I / III d
Jabatan : Kepala Puskesmas Wonotirto
Alamat : Jln Raya Gawang Kec. Wonotirto Kab. Blitar

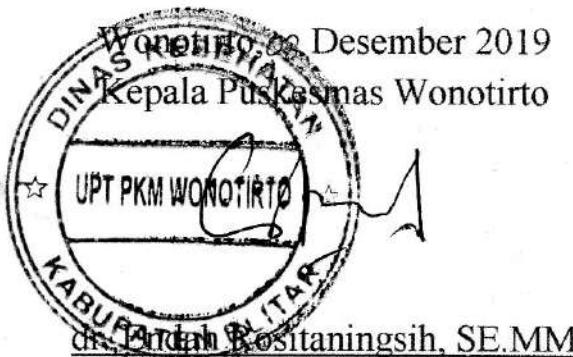
Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Dewi Lintang Sari
NIM : 16221004
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Telah melakukan penelitian di Puskesmas kami dalam rangka penelitian skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN (STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS WONOTIRTO)

Sejak Bulan September sampai dengan Desember 2019 dan telah membahas materi hasil penelitian dengan kami.



dr. Endah Rositaningsih, SE.MM
Penata TK I
NIP. 19691230 201001 2 002

ABTRAKSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto)

Dewi Lintang Sari - 16221004

Kata Kunci : Kualitas, Kepuasan, Loyalitas

Kualitas pelayanan yang diterapkan di UPT Puskesmas Wonotirto, Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Dan besar pengaruh kualitas dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di UPT Puskesmas Wonotirto.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif melalui pendekatan *survey*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Dengan populasi 6000 pasien dengan kriteria 5x berkunjung didapatkan 120 pasien. Berdasarkan penentuan sampel menggunakan rumus slovin didapatkan jumlah responden sebesar 92 responden dengan tingkat kesalahan sebesar 5%

Berdasarkan hasil perhitungan validitas adalah hasil nilai tabel r *product moment* = 0,1726, menyatakan bahwa jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut adalah valid. Dari uji Reliabilitas diketahui bahwa nilai koefisien $\alpha \geq 0,6$ maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan *reliable*. Berdasarkan hasil regresi linier berganda didapatkan persamaan, $Y = 4,704 + 0,772X_1 + 0,992X_2$, yang artinya $b_0 = 4,704$ kualitas pelayanan dan kepuasan $\neq 0$ maka terjad perubahan maka loyalitas 4,704. Regresi b_1 0,772 setiap kenaikan 1 satuan kualitas menaikkan loyalitas sebesar 0,772. Regresi b_2 0,992 setiap kenaikan 1 satuan kepuasan menaikkan loyalitas sebesar 0,993. Dari hasil uji t menggunakan batas signifikansi 0,05 diketahui nilai t_{hitung} 6,368 dan 5,567 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari uji f diketahui f_{hitung} sebesar 66,215 $> f_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang MahaEsa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto)**

Semangat, dorongan, doa dan bimbingan dari pihak-pihak terkait sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, maka tak lupa saya mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.
2. IbuTetty Widiyastuti, SE., MM., MOS selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan, membantu dan membimbing guna menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE. MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Bitar yang baru yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama masa studi.
4. Bapak Iswanto beserta Alm. Ibu Sumarmi selaku orang tua yang selalu memberikan semangat, motivasi serta do'a kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Nina A, Tatas Wisnu ,Fajar A selaku kakak dan Dion beserta Nafia yang selalu memberi motivasi beserta dukungan untuk membuat skripsi ini.
6. Rizky selaku teman yang selalu memberikan dan menemani dalam pembuatan skripsi ini.
7. Sahabat Khairunnisa, Tegar, Peggy, Mbak Asih, Mas Frendy, Mbak Ina, Mbak Amin, yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada saya.
8. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah memberikan semangat serta motivasi.

Semoga Skripsi ini dapat dijadikan acuan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.

Blitar, 10 Desember 2019
Penulis

Dewi Lintang Sari

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Halaman Pengesahan	iv
Surat Keterangan Penelitian	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	8
B. Manajemen Sumber Daya Manusia	13
C. Kualitas	18
D. Kepuasan	20
E. Loyalitas	23
F. Hubungan Antar Variabel	26
G. Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Jenis Penelitian	28
C. Definisi Operasional Variabel	28
D. Populasi Penelitian dan Sampel	30
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisa Data	32

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	35
B. Analisis Data	44
C. Pembahasan	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran	67

Daftar Pustaka	69
Lampiran	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian	10
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk	41
Tabel 4.2 Piramida Penduduk	42
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel X ₁	46
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel X ₂	47
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Y	47
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas (X ₁)	49
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan (X ₂)	49
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas (Y)	49
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier	57
Tabel 4.17 Hasil Uji t	59
Tabel 4.18 Hasil Uji F	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinan	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Antar Variabel	26
Gambar 4.1 Peta Kerja Wilayah	36
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P	36