



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT TK.IV DAAN MOGOT KESDAM JAYA TAHUN 2018**

**DOSEN PEMBIMBING**

Universitas  
**Esa Unggul**

Ade Heryana, S.ST., MKM

Universitas  
**Esa U**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Achmad Sajiyo

NIM : 20160301248

Tanda Tangan :

Tanggal : 08 Agustus 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Achmad Sajiyo

NIM : 20160301248

Program Studi : Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk.IV Daan Mogot Kesdaam Jaya Ta. 2018

Pembimbing : Ade Heryana, S.St., MKM ( )

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Achmad Sajiyo  
NIM : 20160301248  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk.IV Daan Mogot Kesdam Jaya Ta. 2018

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.

Menyetujui :  
Dekan Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan

(Dr. Aprilita Rina Yanti Eff, M. Biomed, Apt)

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ade Heryana, S.St., MKM ( )

Penguji I : Decy Situngkir, SKM., MKKK ( )

Penguji II : Putri Handayani, SKM., MKKK ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 08 Agustus 2018

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK.IV DAAN MOGOT KESDAM JAYA TAHUN 2018”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Aprilita Rina Yanti Eff ,M.Biomed,Apt. selaku Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.
2. Ibu Putri Handayani,SKM., M.KKK selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Ade Heryana,S.St.,MKM selaku Dosen Pembimbing yang tanpa lelah bersedia menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Mayor Ckm (K) dr. Ade Netra Kartika, Sp.PD, MARS, selaku Kepala Rumah Sakit Tk.IV Daan Mogot Kesdam Jaya dan Seluruh Staf yang telah berkontribusi banyak dalam penyusunan skripsi ini.
5. Istri dan kedua buah hatiku Renasya dan Sanova, serta ibunda yang telah memberikan dukungan, doa, dan segenap pengorbanan, selama penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak, rekan – rekan sejawat, dan rekan seangkatan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan saran, motivasi, dan dukungan selama menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna perbaikan skripsi ini sehingga penulis dapat melanjutkan ke tahap skripsi dan menyelesaikannya dengan baik. Amin.

Jakarta, Agustus 2018  
Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Esa Unggul, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Sajjiyo  
NIM : 20160301248  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Ilmu – Ilmu Kesehatan  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Esa Unggul Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free right*) atas karya saya yang berjudul :

**Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan  
Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap  
Di Rumah Sakit Tk.IV Daan Mogot Kesdam Jaya Ta. 2018**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Esa Unggul berhak menyimpan, mengalihmedia/format – kan , mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Agustus 2018

Yang Menyatakan

Achmad Sajjiyo

## ABSTRAK

Nama : Achmad Sajjyo  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tk. IV Daan Mogot Kesdam Jaya

Loyalitas merupakan kesediaan pelanggan untuk menggunakan produk perusahaan dalam jangka waktu yang panjang, apalagi jika digunakan secara eksklusif, dan merekomendasikan produk – produk perusahaan kepada rekan kerabatnya. Masalah utama rumah sakit adalah persaingan dalam pelayanan kesehatan dimana telah banyak pilihan rumah sakit yang dapat dipilih oleh pasien sebagai konsumen. Dari data indikator pelayanan Rumah Sakit Tk IV Daan Mogot tahun 2015 – 2017 terdapat penurunan angka penggunaan tempat tidur (BOR) yaitu tahun 2015 (68,64%), 2016 (66,14), 2017 (59,94), dilihat dari standart Depkes RI, 2005 BOR ideal adalah 60%-80%. Hal ini mengindikasikan penurunan pasien rawat inap yang dimungkinkan adanya masalah kualitas dan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Daan Mogot Kesdam Jaya tahun 2018. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Sampel dalam penelitian ini adalah 114 pasien diruang rawat inap di Rumah Sakit Tk.IV Daan Mogot Kesdam Jaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Stratified random sampling*. Analisa data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan *uji chi-Square*. Hasil uji statistik menyatakan tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat inap dengan nilai probabilitas (p) 0,667 dan terdapat hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat inap dengan nilai probabilitas (p) 0.001. Disarankan untuk melakukan upaya *service recovery* untuk menghindari *customer exit*, menyusun strategi pembentukan rintangan (*switching Barriers*), Menyusun strategi peningkatan kepuasan pelanggan dengan penanganan Keluhan (*Voice*), meningkatkan kegiatan *relationship marketing*, dan mengembangkan penelitian lanjutan dengan metode *Perspektif Balanced Scorecard*.

Kata Kunci : Loyalitas, Kualitas Pelayanan, kepuasan  
xvii + 74 halaman; 1 gambar, 2 bagan, 18 tabel  
Pustaka : 40 (1997-2016)

## ABSTRACT

Name : Achmad Sajjiyo  
Department : Public Health  
Title : Relationship Between Service Quality and Satisfaction  
to Loyalty at Inpatient service Tk.IV Daan Mogot  
Kesdam Jaya Hospital

Loyalty is the customer's willingness to use products over a long period of time, especially for exclusive use, and recommend products to their relatives. The main problem of hospitals is competition in health care where there are many hospital that can be chosen by patients. From data indicator service of Tk IV Daan Mogot Hospital year 2015 - 2017 there is Bed Occupancy Ratiouusage rate (BOR) that is year 2015 (68,64%), 2016 (66,14), 2017 (59,94), from standart Depkes RI, 2005 The ideal BOR is 60% -80%. This indicates the decrease of inpatients which may be a problem of quality and patient satisfaction. This study was conducted to determine the relationship between service quality and satisfaction to the loyalty at inpatients service Tk IV Daan Mogot Kesdam Jaya Hospital 2018. This research used descriptive quantitative by data collecting by survey method. The sample in this research is 114 patient of inpatient room at TK.IV Daan Mogot Kesdam Jaya Hospital. Sampling was taken by Stratified random sampling technique. Data analysis used univariate and bivariate analysis with chi-square test. The result of statistical test shows that there is no correlation between service quality and loyalty of inpatients with probability value (p) 0,667 and there is relation between satisfaction to loyalty of inpatient patient with nialai probability (p) 0.001. It is recommended to make a service recovery attempt to avoid customer exit compling abARRIER formation (switching barriers), developing strategies for increasing satisfaction customers with handling complaints (voice), increasing relationship marketing activities,and developing advanced research with the Perspektif Balanced Scorecard method.

Keywords : Loyalty, Service Quality, Satisfaction  
xvii + 74 pages; 1 pictures, 2 chart, 18 tables  
Library : 40 (1997-2016)