



# LAMPIRAN



**FORMULIR BIMBINGAN  
SKRIPSI**  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
PRODI D-IV MANAJEMEN INFORMASI  
KESEHATAN

Nama : Rosana Dwiyanti Putri  
 N.I.M : 20160304038  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien  
 Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018  
 Nama Pembimbing : Witri Zuama Qomarania, SKM, M. Epid

No.	Hari / Tgl	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1.	kelas 24 / 7 / 2018	Bab II Hasil penelitian	
2.	selasa 31 / 7 / 2018	BAB III Hasil penelitian	
3.	senin 6 / 8 / 2018	BAB III , IV , V	
4.	rabu 8 / 8 / 2018	BAB III , IV , V	
5.	senin 13 / 8 / 2018	BAB III , IV , V	
6.	rabu 16 / 8 / 2018	BAB V , kesimpulan	
7.	kamis 16 / 8 / 2018	BAB I , II , III , IV , V , VI	

Nomor : 3/FIKES/MIK/UEU/VII/2018

Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Jakarta, 02 Juli 2018

Kepada Yth,  
Direktur Rumah Sakit Patria IKKT  
Jl. Cendrawasih No.1, Komplek Kemhan TNI Slipi Jakarta Barat.

Dengan Hormat,

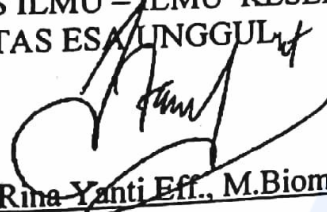
Sehubungan dengan pelaksanaan Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Universitas Esa Unggul maka bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di instansi Bapak/Ibu pimpin.

Adapun nama mahasiswa dan judul penelitian adalah sebagai berikut:

No	NAMA	NIM	NO. TELEPON	Judul
1.	Rosana Dwiyantri Putri	20160304038	'082290397646	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

FAKULTAS ILMU – ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL

  
Dr. Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed, Apt.  
Dekan

Tembusan Yth:

1. kepada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT
2. Arsip





DEWAN PENEGAKAN KODE ETIK UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
KOMISI ETIK PENELITIAN  
Jl. Arjuna Utara No.9 Kebon Jeruk Jakarta Barat 11510  
Telp. 021-5674223 email: dpke@esaunggul.ac.id

Nomor : 307-18.292/DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/VII/2018

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK**  
**ETHICAL APPROVAL**

Komisi Etik Penelitian Universitas Esa Unggul dalam upaya melindungi hak asasi dan kesejahteraan subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti protokol berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT  
JALAN RUMAH SAKIT PATRIA IKKT TAHUN 2018**

Peneliti Utama : Rosana Dwiyanti Putri  
Pembimbing : Witri Zuama Qomarania, SKM., M.Epid.  
Nama Institusi : Universitas Esa Unggul

dan telah menyetujui protokol tersebut di atas.

Jakarta, 8 Juli 2018

Ketua

Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM., MHA

- *Ethical approval* berlaku satu tahun dari tanggal persetujuan.
- Peneliti berkewajiban
  1. Menjaga kerahasiaan identitas subyek penelitian
  2. Memberitahukan status penelitian apabila:
    - a. Setelah masa berlakunya keterangan lolos kaji etik, penelitian masih belum selesai, dalam hal ini *ethical approval* harus diperpanjang
    - b. Penelitian berhenti di tengah jalan
  3. Melaporkan kejadian serius yang tidak diinginkan (*serious adverse events*).
  4. Peneliti tidak boleh melakukan tindakan apapun pada subyek sebelum penelitian lolos kaji etik dan *informed consent*.

Nomor : B/02/004 /VIII/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Jawaban

Jakarta, 10 Agustus 2018

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan  
Universitas Esa Unggul  
di  
Jakarta

Dengan hormat,

Menunjuk surat saudara Nomor : 3/FIKES/MIK/UEU/VII/2018 tanggal 02 Juli 2018 perihal Permohonan Ijin Penelitian kepada mahasiswa Universitas Esa Unggul Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan atas nama **Rosana Dwiyanti Putri, NIM : 2016-0314-038**.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka dengan ini kami mengijinkan kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di RS Patria IKKT dengan judul penelitian **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018"**.

Demikian untuk menjadikan periksa dan terima kasih

Jakarta, 10 Agustus 2018  
A.n. Kepala Rumah Sakit Patria IKKT  
Wakil Kepala Rumah Sakit



**Adhi Suryo, Sp.An**  
Letkol Kes NRP 525845



Jl. Cendrawasih No. 1 Komp. Dep Han  
Mabes TNI Slipi, Jakarta Barat - Indonesia  
Telp. : (021) 5308981 - 84  
Fax. : (021) 5346387  
E-mail : Patria\_ikkt@yahoo.co.id

## UJI VALIDITAS & UJI RELIABILITAS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	38

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	150,27	365,237	,772	,948
X2	150,30	370,010	,721	,948
X3	150,20	367,821	,659	,948
X4	150,30	369,666	,660	,948
X5	150,40	388,593	,095	,952
X6	150,20	377,062	,490	,950
X7	150,07	373,237	,555	,949
X8	150,43	371,289	,556	,949
X9	150,27	365,995	,640	,949
X10	150,07	363,444	,679	,948
X11	150,23	368,461	,584	,949
X12	150,30	376,976	,488	,950
X13	150,23	375,840	,589	,949
X14	150,10	366,438	,658	,948
X15	149,70	371,941	,548	,949
X16	149,87	368,326	,674	,948
X17	150,13	367,982	,751	,948
X18	149,97	375,137	,519	,949
X19	150,03	376,240	,536	,949

X20	150,17	368,351	,657	,948
X21	149,87	379,568	,433	,950
X22	149,83	379,730	,452	,950
X23	149,97	384,102	,351	,950
X24	150,03	381,137	,394	,950
X25	150,20	375,269	,470	,950
X26	150,33	373,126	,480	,950
X27	150,23	371,357	,631	,949
X28	150,20	374,097	,557	,949
X29	150,00	374,345	,627	,949
Y1	150,07	370,616	,557	,949
Y2	149,97	372,861	,562	,949
Y3	149,83	368,420	,664	,948
Y4	149,90	368,093	,587	,949
Y5	149,87	369,913	,627	,949
Y6	149,77	372,047	,638	,949
Y7	149,87	377,016	,419	,950
Y8	149,87	374,464	,517	,949
Y9	149,90	368,783	,639	,949



No. Responden :

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PATRIA IKKT TAHUN 2018

Dengan hormat,

Saya Rosana Dwiyantri Putri, mahasiswa MIK Universitas Esa Unggul bermaksud mengadakan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien atas kualitas pelayanan yang telah diterima dan loyalitas pasien. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan Rumah Sakit ini kepada pasien. Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Anda untuk menjawab Pernyataan dengan sebenar-benarnya. Keikutsertaan Anda dalam penelitian ini bersifat sukarela dan Anda berhak menolak jika berkeberatan. Jawaban Anda akan terjamin kerahasiaannya. Atas kebaikan dan kerjasama Anda saya ucapkan terima kasih.

Tanggal wawancara :

#### **I. Karakteristik Responden**

Petunjuk pengisian: Berikan tanda *Cheklis* (✓) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan/atau isilah titik-titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara (i).

1. Jenis Kelamin :

Laki-Laki

Perempuan



2. Usia :

18 – 25 tahun

46 – 55 tahun

26 – 35 tahun

56 – 56 tahun

36 – 45 tahun

57 – 60 tahun

3. Pekerjaan :

Pelajar/ Mahasiswa

Wiraswasta

Pegawai Negeri/ TNI/ POLRI

Pegawai Swasta

Lainnya, sebutkan.....

4. Kunjungan terakhir anda di Rumah Sakit Patria IKKT :

.....

5. Kunjungan Anda di Unit Rawat Jalan RS Patria IKKT ini adalah yang ke ? :

.....

6. Alasan Berobat di Rumah Sakit Patria IKKT ? :

.....

.....

.....

**II. Pernyataan Penelitian Petunjuk pengisian Terkait Kualitas Pelayanan:**

Berikan penilaian dengan memberikan tanda  $\surd$  (*checklist*) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini : dari angka 1 sampai dengan 5, Yaitu:

1) SS= Sangat Setuju, diberi skor 5

2) S= Setuju, diberi skor 4

3) N= (Netral) Antara Setuju dan Tidak Setuju, diberi skor 3

4) TS= Tidak Setuju, diberi skor 2

5) STS=Sangat Tidak Setuju, diberi skor 1

Tabel Kuesioner Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
<b>Tangible (Bukti fisik)</b>						
1.	Kondisi Gedung/Bangunan Rumah Sakit Patria IKKT telah Terawat dengan baik					
2.	Rumah Sakit Patria IKKT memiliki peralatan pemeriksaan yang terkini					
3.	Pengaturan ruangan di unit rawat jalan menarik					
4.	Ruang tunggu pasien di unit rawat jalan RS Patria IKKT selalu tampak bersih					
5.	Perawat berpenampilan rapih dan selalu tampak bersih di unit rawat jalan.					
6.	Penampilan petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT selalu tampak rapih dan bersih.					

Lanjutan Tabel Kuesioner Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
<b>Reliability (Kehandalan)</b>						
7.	Jadwal pemeriksaan dokter di unit rawat jalan di RS Patria IKKT sudah tepat waktu (sesuai dengan yang dijadwalkan)					
8.	Kemampuan dokter di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT handal dalam memberikan pelayanan dan menangani penyakit anda.					

9.	Kemampuan perawat di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT handal dalam memberikan pelayanan.					
10.	Kemampuan petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT handal dalam memberikan pelayanan					
11.	Informasi yang diberikan kepada pasien rawat jalan di RS Patria IKKT sudah akurat					

Lanjutan Tabel Kuesioner Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
<b>Responsiveness (Responsif)</b>						
12.	Dokter di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT cepat tanggap ketika dibutuhkan oleh pasien.					
13.	Perawat di unit rawat jalan Rumah Sakit cepat tanggap ketika dibutuhkan oleh pasien.					
14.	Daya tanggap petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) di unit rawat jalan Rumah Sakit Patria IKKT dalam memberikan informasi kepada pasien telah baik.					
15.	Pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Patria IKKT mudah dan tidak berbelit					



	<b>Assurance (Jaminan)</b>	<b>STS 1</b>	<b>TS 2</b>	<b>N 3</b>	<b>S 4</b>	<b>SS 5</b>
16.	Dokter di unit rawat jalan melayani Anda dengan sopan dan ramah					
17.	Perawat di unit rawat jalan melayani Anda dengan sopan dan ramah					
18.	Petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) di unit rawat jalan melayani Anda dengan sopan dan ramah					
19.	Pasien merasa nyaman dalam pelayanan di unit rawat jalan RS Patria IKKT					
20.	Keahlian yang dimiliki dokter di unit rawat jalan RS Patria IKKT dalam memeriksa telah membuat Anda yakin dan aman terhadap pelayanannya					
21.	Keahlian yang dimiliki perawat di unit rawat jalan RS Patria IKKT telah membuat Anda yakin dan aman terhadap pelayanannya					
22.	Dokter di unit rawat jalan RS Patria IKKT menjelaskan rencana tindakan/pelayanan yang akan diberikan					
23.	Perawat di unit rawat jalan RS Patria IKKT menjelaskan rencana tindakan/pelayanan yang akan diberikan					



Lanjutan Tabel Kuesioner Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
<i>Empathy (Empati)</i>						
24.	Perhatian yang diberikan oleh dokter di unit rawat jalan kepada Anda cukup baik					
25.	Perhatian yang diberikan oleh perawat di unit rawat jalan kepada Anda cukup baik					
26.	Perhatian yang diberikan oleh petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) di unit rawat jalan kepada Anda cukup baik					
27.	Komunikasi Anda dengan perawat di unit rawat jalan dapat terjalin dengan baik					
28.	Komunikasi Anda dengan petugas non medis (pendaftaran, apotek, dan kasir) di unit rawat jalan dapat terjalin dengan baik					

**III. Pernyataan Penelitian Terkait Loyalitas Pasien:**

Tabel Kuesioner Loyalitas Pasien

No.	Pernyataan	STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
1.	Saya akan berobat di rumah sakit ini, apabila saya sakit					
2.	Saya yakin kualitas rumah sakit ini secara keseluruhan tidak akan menurun					
3.	Saya yakin kualitas rumah sakit ini akan meningkat di masa mendatang					

4.	Saya tidak akan pindah ke rumah sakit lainnya					
5.	Saya tidak akan pindah, walaupun ada rumah sakit lain yang lebih dekat dengan tempat tinggal saya					
6.	Saya tidak akan berpindah, walaupun ada rumah sakit lain yang lebih murah					
7.	Jika diminta pendapat saya akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman-teman saya					
8.	Saya akan bercerita hal-hal baik tentang rumah sakit ini					
9.	Saya senang apabila teman-teman saya berobat juga di rumah sakit langganan saya					

Lampiran Hasil Output Uji Regresi Logistik

Hosmer and Lemeshow Test	
Sig	0,855

Tangible * Loyalitas Crosstabulation				
		Tidak Loyal	Loyal	Total
Tangible	Tidak Baik	43	16	59
	Baik	18	29	47
Total		61	45	106

Variable In The Equation					
Tangible	B	Sig	Exp (B)	95% C.I.for EXP (B)	
				Lower	Upper
	1,466	,000	4,330	1,904	9,848

Reliability* Loyalitas Crosstabulation				
		Tidak Loyal	Loyal	Total
Reliability	Tidak Baik	54	20	74
	Baik	7	25	32
Total		61	45	106

Variable In The Equation					
Reliability	B	Sig	Exp (B)	95% C.I.for EXP (B)	
				Lower	Upper
	2,266	,000	9,643	3,609	25,762

<b>Responsiveness* Loyalitas Crosstabulation</b>				
		Tidak Loyal	Loyal	Total
Responsiveness	Tidak Baik	44	12	56
	Baik	17	33	50
Total		61	45	106

<b>Variable In The Equation</b>					
Responsiveness	B	Sig	Exp (B)	95% C.I.for EXP (B)	
				Lower	Upper
	1,963	,000	7,118	2,994	16,920

<b>Assurance* Loyalitas Crosstabulation</b>				
		Tidak Loyal	Loyal	Total
Assurance	Tidak Baik	58	34	92
	Baik	3	11	14
Total		61	45	106

<b>Variable In The Equation</b>					
Assurance	B	Sig	Exp (B)	95% C.I.for EXP (B)	
				Lower	Upper
	1,833	,008	6,255	1,630	24,007

<b>Emphaty* Loyalitas Crosstabulation</b>				
		Tidak Loyal	Loyal	Total
Emphaty	Tidak Baik	56	35	91
	Baik	5	10	15
Total		61	45	106



Variable In The Equation					
Emphaty	B	Sig	Exp (B)	95% C.I.for EXP (B)	
				Lower	Upper
	1,163	,048	3,200	1,010	10,143

Kualitas Pelayanan* Loyalitas Crosstabulation				
		Tidak Loyal	Loyal	Total
Kualitas Pelayanan	Tidak Baik	47	7	54
	Baik	14	38	52
Total		61	45	106

Variable In The Equation					
Kualitas Pelayanan	B	Sig	Exp (B)	95% C.I.for EXP (B)	
				Lower	Upper
	2,903	,000	18,224	6,684	49,688
Constant	-1,904	,000	,149		