

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) PORSEA**

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi Universitas Medan Area***

OLEH:

WIDYASTUTI GURNING

16.8600.334



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/1/21

Access From (repository.uma.ac.id)12/1/21

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PORSEA**

NAMA MAHASISWA. : **WIDYASTUTI GURNING**

NPM : **16.860.0334**

JURUSAN : **PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI**

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi)

(Khairuddin S.Psi, M.Psi)

MENGETAHUI

Kepala Bagian

Dekan

(Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi)

(Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Tanggal Sidang
24 Oktober 2020

Document Accepted 12/1/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/1/21

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI **SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH
DERAJAT SARJANA (SI) PSIKOLOGI**

PADA TANGGAL 24 Oktober 2020

MENGESAHKAN

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA

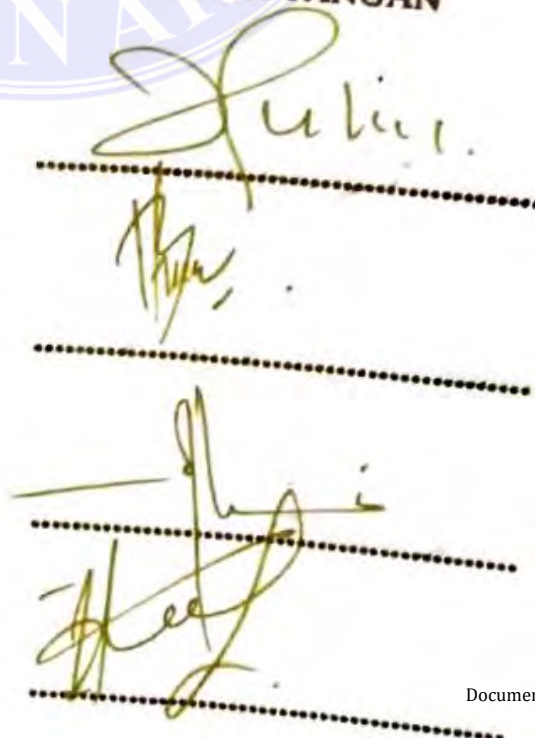
DEKAN

(Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi)

DEWAN PENGUJI

1. Drs.Mulia Siregar, M.Psi
2. Babby Hasmayni, S.Psi, M.Psi
3. Farida Hanum Siregar S.Psi, M.Psi
4. Khairuddin S.Psi, M.Psi

TANDA TANGAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/1/21

Access From (repository.uma.ac.id)12/1/21

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari karya oranglain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah..

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 24 Oktober 2020
Peneliti



Widyastuti Gurning
Widyastuti Gurning

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPERLUAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widyastuti Gurning
NPM : 16.860.0334
Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi


Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptas dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : Medan, 24 Oktober 2020

Yang Menyatakan


(Widyastuti Gurning)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

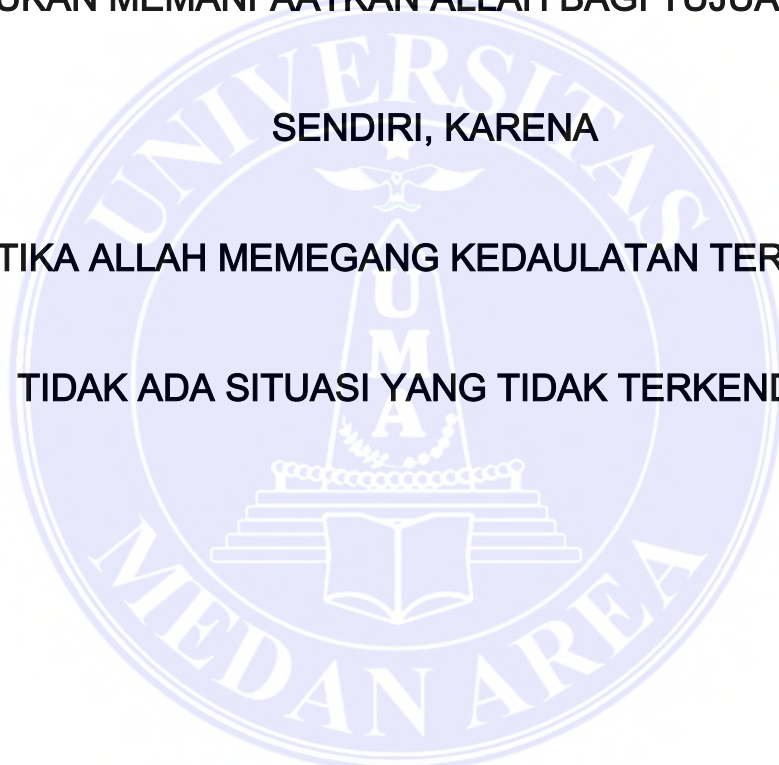
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/1/21

Access From (repository.uma.ac.id)12/1/21

MOTTO

**HIDUP ADALAH TENTANG MEMBERIKAN KESEMPATAN
KEPADA ALLAH UNTUK MEMAKAI KITA BAGI TUJUANNYA
BUKAN MEMANFAATKAN ALLAH BAGI TUJUAN KITA
SENDIRI, KARENA
KETIKA ALLAH MEMEGANG KEDAULATAN TERTINGGI,
TIDAK ADA SITUASI YANG TIDAK TERKENDALI**



PERSEMBAHAN

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati peneliti persembahkan bentuk karya sederhana ini kepada Tuhan pemilik hidup, yang tanpanya peneliti tidak mampu menyelesaikan tugas akhir ini, untuk keluarga besar dan keluarga UKM UMA serta sahabat – sahabat peneliti.



RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Widyastuti Gurning, dilahirkan di Simpang Tiga pada tanggal 07 Februari 1998 dari Lontas Gurning (+) dan Ibu Lenta Doloksaribu. Peneliti merupakan anak ke lima dari enam bersaudara.

Peneliti memulai pendidikan sekolah dasar pada tahun 2004 dan tamat di sekolah SD N 173644 Pardomuan pada tahun 2010. Tahun 2010 sampai 2013 peneliti menamatkan sekolah menengah pertama di SMPN 1 Porsea. Tahun 2013 hingga 2016 peneliti menamatkan pendidikan sekolah menengah atas di SMAN 1 Siantar Narumonda.

Tahun 2016 peneliti memulai pendidikan perguruan tinggi Universitas Medan Area Fakultas Psikologi sebagai bentuk perjuangan menuntut ilmu. Selama masa pendidikan, peneliti juga mengikuti organisasi UKMK UMA selama ± 4 tahun. Peneliti juga bagian sebagai pengurus di UKMK UMA selama 2 periode sebagai Koordinator Departemen Pembinaan.

Peneliti mengambil program jurusan psikologi industri dan organisasi, hingga pada akhirnya melakukan penelitian di Universitas Medan Area khususnya Fakultas Psikologi.

Selama mengikuti perkuliahan, peneliti juga pernah melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di PTPN IV Medan, pada saat PKL penulis ditempatkan pada bagian Divisi Perencanaan Strategis dan Evaluasi Kinerja Korporasi.

KATA PENGANTAR

Shalom

Segala Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan kemurahan-Nya yang selalu menyertai peneliti memberikan kesehatan, kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea*”.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area yang telah memberikan fasilitas kepada peneliti untuk menuntut ilmu.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi. MM, M.Psi, Psikolog selaku Wakil Dekan Akademik.
5. Bapak Hairul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Psi selaku Wakil Dekan Kemahasiswaan.
6. Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi selaku Kepala Bagian Psikologi Industri dan Organisasi.

7. Bapak Drs.Mulia Siregar, M.Psi selaku ketua, yang telah memberikan masuk dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Babby Hasmayni, S.Psi, M.Psi selaku sekretaris, yang memberikan masukan kepada peneliti di ruang sidang.
9. Ibu Farida Hanum Siregar S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan masukan dan membimbing dengan dedikasi dan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Khairuddin S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Pihak RSUD Porsea, yang menyambut baik peneliti untuk melakukan penelitian, serta yang mendukung penelitian dengan memfasilitasi peneliti dengan memberi hal yang menjadi kebutuhan penelitian.
12. Perawat di instalasi rawat jalan RSUD Porsea yang membantu peneliti membagikan skala penelitian
13. Pasien di instalasi rawat jalan RSUD Porsea selama peneliti melakukan penelitian, peneliti mengucapkan terimakasih untuk partisipasi dan waktunya untuk mengisi skala, peneliti berdoa supaya segera kesehatannya segera membaik.
14. Para dosen yang telah mengajar dari awal perkuliahan semester hingga peneliti menyelesaikan mata kuliah dan studi akhir/skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

15. Keluarga peneliti yang sangat dikasihi, bapak Lontas Gurning (+), ibu Lenta Doloksaribu, kakak Ferawaty Gurning, Nurhayati Gurning, abang Alison Marthin Gurning, dan adik Evi Zesica Gurning.
16. Kak Rohani, selaku kakak sekaligus pemimpin rohani yang selalu memberi dukungan melalui doa, dan mengarahkan peneliti tetap semangat.
17. Kelompok Epiphantias (Riko Tambunan dan Beni Zai) selaku KTB dan juga teman seperjuangan, Kelompok Yerusalem (Desca Harefa, Monika Silaban, Elisabeth Tampubolon, Josua Nadeak, Raju Sianturi, dan Brian Sitohang), Kelompok Nazaret (Wirni, Friska dan Putri) selaku adek rohani peneliti, yang terus mendukung peneliti dalam doa dan yang mau mendengarkan setiap cerita suka dan duka peneliti disetiap proses pengerjaan skripsi.
18. Pengurus UKMK (Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen) UMA Periode 2018/2019 Riko Tambunan, Beni Zai, Eva Damanik, Kakak Mariati Situmorang, Kakak Minar Siringo-ringo, Abang Doli Risputra Pakpahan dan Kakak Mona Simatupang.
19. Pengurus UKMK (Unit Kegiatan Mahasiswa Kristen) UMA Periode 2019/2020 Riko Tambunan, Beni Zai, Eva Damanik, Rotua Harianja, Lasma Situmorang, Jerry Situmorang, Kevin Sibarani, Kakak Nina Sitepu, Erna Samosir, Vihia Agatta, Yulia Hutajulu, Yenifris Gulo Dan seluruh Anggota Kelompok Kecil (AKK) yang selalu mendukung peneliti melalui doa dan bersedia berbagi ilmu kepada peneliti.

20. Sahabat seperjuangan dan teman semasa kuliah (*The Cute Women*) Viona Batubara, Liana Pratiwi Panjaitan, Fitri Natalia, Mutiara Indah dan Aisyah Putri yang selalu menguatkan dan berbagi ilmu untuk sama-sama berjuang sampai skripsi selesai.
21. Teman seperjuangan Riko Tambunan, Beni Zai, Eva Damanik, Kakak Nina Sitepu yang selalu semangat dan pantang menyerah serta saling mendukung dalam mengerjakan skripsi.
22. Evi Gurning, Natal Gurning, Priska Marpaung, Sarah Manurung, Siska Nainggolan dan Marco Nainggolan yang ikut membantu peneliti dalam pengerjaan skripsi dalam segala hal.
23. Seluruh teman –teman Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Stambuk 2016, khususnya kelas C yang sama berjuang menyelesaikan skripsi.
24. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yang mana namanya tidak dapat disebutkan satu persatu dalam ucapan terimakasih ini. untuk itu peneliti mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang memerlukan.

Medan, 24 Oktober 2020

Peneliti

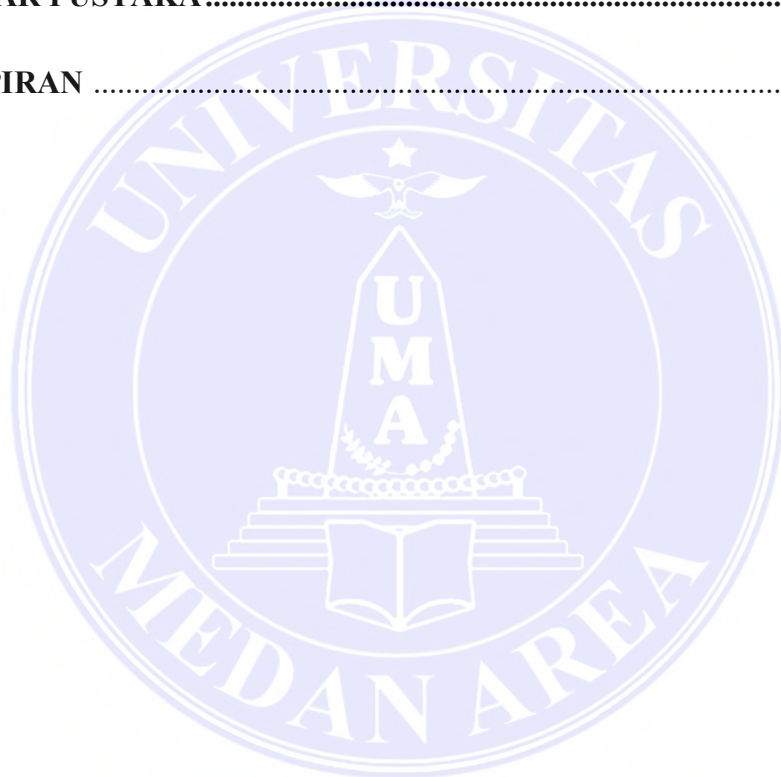
Widyastuti Gurning

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN	IV
MOTTO	V
PERSEMBAHAN	VI
RIWAYAT HIDUP	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	XII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GRAFIK DAN KURVA	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
ABSTRAK	XVIII
ABSTRACK	XIX
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi masalah.....	6
C. Batasan masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F..Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pasien	9
B. Rumah Sakit.....	13
C. Loyalitas Pasien	18
1. Pengertian Loyalitas Pasien	18
2. Faktor –Faktor Loyalitas Pasien	20
3. Dimensi Loyalitas Pasien	25
4. Ciri –Ciri Loyalitas Pasien	27
5. Jenis Loyalitas Pasien	29
D. Mutu Pelayanan Kesehatan	32
1. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan	32
2. Faktor –Faktor Mutu Pelayanan Kesehatan	35
3. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	38
E. Pengaruh Mutu Palayanan Terhadap Loyalitas Pasien	44
F..Kerangka Konsep	47
G. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Tipe Penelitian	48
B. Identifikasi Variabel Penelitian	48
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	49
D. Subjek	50
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
G. Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Orientasi Kancah Penelitian	59
B. Persiapan Penelitian	64
C. Pelaksanaan Penelitian	72
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	73

E. Uji Asumsi	74
1). Uji Normalitas dan Linieritas	74
2). Uji Hipotesis	76
F. Pembahasan	86
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

3.1. Tabel Respon Jawaban Dalam Bentuk <i>Favorable Dan Unfavorabel</i>	52
4.1. Tabel Distribusi Skala Mutu Pelayanan	66
4.2. Tabel Distribusi Skala Loyalitas Pasien	68
4.3. Tabel Distribusi Penyebaran Aitem-Aitem Pernyataan Skala Mutu Pelayanan Setelah Uji Coba	70
4.4. Tabel Distribusi Penyebaran Aitem-Aitem Pernyataan Skala Loyalitas Pasien Setelah Uji Coba	71
4.5. Tabel Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	74
4.6. Tabel Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas	76
4.7. Tabel Pedoman untuk Interpretasi Koefisien Korelasi	77
4.8. Tabel Hasil Perhitungan Analisis Regresi	77
4.9. Tabel Uji Koefisien Regresi Sederhana	78
4.10. Tabel Hasil Perhitungan Nilai Hipotesis dan Empirik	81
4.11. Tabel Distribusi Jawaban Responden, Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Pelayanan Kesehatan	82
4.12. Tabel Distribusi Jawaban Responden, Berdasarkan Jenis Kelamin	82
4.13. Tabel Distribusi Jawaban Responden, Berdasarkan Usia Responden	83
4.14. Tabel Distribusi Jawaban Responden, Berdasarkan Pekerjaan Responden	84
4.15. Tabel Distribusi Jawaban Responden, Berdasarkan Pendidikan Terakhir	85

DAFTAR GAMBAR

A. Kerangka Konsep	47
B. Struktur Organisasi	61
C. Kurva Mutu Pelayanan, Hasil dari Perhitungan Nilai Rata-Rata Hipotetik dan Rata-Rata Emprik	80
D. Kurva Loyalitas Pasien, Hasil dari Perhitungan Nilai Rata-Rata Hipotetik dan Rata-Rata Emprik	81



DAFTAR LAMPIRAN

A. Data Penelitian	95
B. Validitas dan Reliabilitas Skala Mutu Pelayanan dan Loyalitas Pasien	111
C. Uji Asumsi (Uji Normalitas dan Uji Linearitas)	117
D. Alat Ukur Penelitian	121
E. Surat Keterangan	128



**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) PORSEA**

Oleh:

**WIDYASTUTI GURNING
NPM. 16 860 0334**

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan mengetahui sejauh mana adanya pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea, dengan asumsi semakin tinggi mutu pelayanan semakin tinggi loyalitas pasien, begitu juga sebaliknya. Sampel penelitian berjumlah 100 orang, pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*.

Metode pengumpulan data menggunakan skala Likert untuk variabel mutu pelayanan dan loyalitas pasien. Metode analisis data menggunakan teknik regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh antara mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien yaitu $r_{xy} = 0,858$ dengan signifikan $p = 0.000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap Loyalitas pasien sebesar 73,6 % dan selebihnya 26,4 % dipengaruhi faktor lain, yang tidak dijelaskan oleh peneliti.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Loyalitas Pasien

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD PATIENT'S
LOYALTY AT OUTPATIENT DEPARTMENT OF REGIONAL PUBLIC
HOSPITAL (RSUD) PORSEA**

By:

WIDYASTUTI GURNING

NPM.16 860 0334

ABSTRACT

The study is a quantitative, the study aimed to determine The Effect Of Service Quality Toward Patient's Loyalty At Outpatient Department Of Regional Public Hospital (RSUD) Porsea, assuming the higher the quality of service the higher the patient loyalty, and vice versa the lower the quality of service then the lower the patient's loyalty. A study sample of 100 people, the sampling was taken by incidental sampling method. Data was collected used is the likert scale of service quality and patient's loyalty. The data were analyzed by simple linear regression using SPSS

The result of research shows that there is influencer between service quality to patient's loyalty, fact is $r_{xy} = 0,858$ have a significant relationship $p = 0.000 < 0,05$, the study concludes that there is an effect of service quality on patient loyalty of 73.6% and the remaining 26.4% influenced by other factors, which are not explained by researchers.

Key words: Quality of service, patient loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, Laju pertumbuhan penduduk di dunia, khususnya Negara Indonesia meningkat pesat, artinya bahwa kebutuhan kesehatan juga meningkat, dikarenakan kesehatan adalah hal yang dibutuhkan oleh setiap orang untuk bisa lebih produktif lagi. Setiap warga negara berhak memperoleh jaminan kesahatan, menurut Undang – Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat 1, mengatakan bahwa *“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”* dan menurut Undang – Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3, mengatakan bahwa *–Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.”* Mengingat pentingnya kesehatan dan pemerintah juga bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kesehatan, maka layanan kesehatan harus berlomba memberi pelayanan yang baik.

Penyedia layanan kesehatan adalah suatu layanan jasa yang berfungsi untuk memenuhi seluruh kebutuhan kesehatan masyarakat tanpa terkecuali. Layanan kesehatan seperti puskesmas, klinik, khususnya rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Rumah Sakit di Indonesia menyebar di berbagai daerah khususnya Kabupaten Toba Samosir yang disana terdapat salah satu rumah sakit yakni, Rumah Sakit Umum Daerah Porsea. RSUD Porsea berfungsi untuk meningkatkan sarana dan prasarana Rumah Sakit dan kualitas SDM RS, meningkatkan mutu pelayanan dan manajemen RS, meningkatkan peran RSUD Porsea dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengembangkan sistem pembiayaan kesehatan dalam bentuk pola tarif yang terjangkau untuk masing-masing jenis pelayanan. RSUD Porsea Rumah sakit klasifikasi B mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medik 8 spesialis lain dan 2 sub spesialis dasar. Di sertai dengan Instalasi rawat jalan, darurat dan rawat inap.

Penelitian ini meneliti bagian instalasi rawat jalan, yang mana instalasi rawat jalan adalah pemberian pelayanan kepada pasien untuk kebutuhan observasi, diagnosa, rehabilitas medis, pengobatan dan penerimaan layanan ke instalasi lain, itulah sebabnya pelayanan rawat jalan tidak bisa berdiri sendiri. Rawat jalan erat kaitannya dengan instalasi yang lain, seperti rekam medis, staff medis fungsional, laboratorium pemeliharaan sarana, farmasi dan keuangan.

Peneliti milih instalasi rawat jalan dikarenakan menurut persepsi peneliti rawat jalan yang lebih efektif dijadikan sampel untuk menunjukkan pasien yang sering berkunjung dan menggunakan layanan kesehatan secara berulang –ulang. Rumah Sakit Umum Daerah Porsea memiliki misi membangun pelayanan kesehatan dan pendidikan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, itu artinya rumah sakit ini mengutamakan masyarakat.

Masyarakat yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan disebut sebagai pasien. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penyedia layanan kesehatan.

Layanan kesehatan yang saat ini tersebar diberbagai wilayah, artinya bahwa persaingan memperoleh pasien akan semakin meningkat pesat, pasien lebih leluasa memilih rumah sakit yang dianggap dapat memenuhi semua harapan pasien dalam hal pemenuhan kesehatan yang lebih baik. Adapun harapan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan adalah mendapatkan semua hal yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan kesehatannya dengan baik dan teratur.

Harapan pasien yang dipenuhi menciptakan loyalitas pasien. Menurut Vigaretha dkk, (2018) Loyalitas pasien merupakan keputusan atau komitmen pasien untuk melakukan pemanfaatan ulan dimasa yang akan datang pasca menggunakan layanan kesehatan dan pasien mau untuk mereferensikan atau merekomendasikannya kepada orang lain atas pelayanan baik yang telah diterima. Dan menurut Griffin (dalam Heri, 2019) loyalitas pasien adalah tindakan pasien yang memperlihatkan perilaku pembelian yang teratur dalam waktu lama. Loyalitas pasien memberi dampak baik bagi rumah sakit seperti komitmen psikologi, rasa percaya, merekomendasikan layanan kepada oran lain dan membangun kerjasama kepada pihak rumah sakit dalam hal memberi saran yang dapat meningkatkan rumah sakit lebih baik lagi. Loyalitas pasien ini bisa menjadi

promosi bagi rumah sakit untuk menemukan pasien baru dalam jangka waktu yang lama.

Berdasarkan observasi dan wawancara di lapangan disimpulkan bahwa pasien ada yang mengeluhkan kondisi rumah sakit porsea dan ada yang memaklumi kondisi ini dan memberi saran kepada rumah sakit supaya meningkatkan pelayanannya kembali. Dari hal ini artinya pelayanan yang kurang baik berdampak kepada loyalitas pasien. Menurut vigaretha dkk (2018) bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien salah satunya mutu pelayanan/kualitas. Menurut Kuntoro & Istono (vigaretha dkk, 2018) mengatakan kualitas pelayanan akan membentuk loyalitas pasien yang akan mendatangkan pasien baru.

Menurut Fitri (2016) bahwa kualitas pasien memberi dorongan khusus bagi para pelanggan/ pasien untuk membangun ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan penyedia layanan. Menurut Azwar (dalam Mamik, 2014) bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu secara umum dapat diartikan sebagai tingkatan kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai etika dan standar profesi yang ditetapkan.

Dari hasil observasi dan wawancara awal di RSUD Porsea khususnya untuk layanan rawat jalan, dimensi mutu pelayanan yang tidak dapat dipenuhi oleh dokter, perawat dan petugas kesehatan yang lain, adapun dimensi yang masih belum terpenuhi adalah, dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness*, bahwa masih ada dokter menjawab pertanyaan pasien dengan terburu-buru akibat banyaknya tugas dokter tersebut di luar Rumah Sakit, dokter juga masih ada yang datang merawat pasien dengan tidak tepat waktu. Kemudian masih ada perawat

yang kurang ramah terutama memberi jawaban atas pertanyaan pasien. peneliti mendapati bahwa sebagian warga gelisah dikarenakan waktu tunggu yang lama, bangku yang kurang memadai. Namun, tidak mengurangi niat mereka untuk terus berkunjung ke rumah sakit. Itu hanyalah saran –saran mereka untuk Rumah Sakit supaya lebih bagus lagi pelayanannya dan semakin berkembang.

Selain dari pada pendapat warga, beberapa media yang melaporkan berita bahwa fenomena yang terjadi satu tahun terakhir di RSUD Porsea adalah telantarkan pasien hingga bayi dalam kandungan meninggal, dokter kandungan RSUD Porsea bakal di pecat (Tribun-medan.com, Januari 10, 2019), PEMKAB TOBASA upayakan dokter spesialis anastesi DI RSUD Porsea (INFOPUBLIK, Januari,2019), kursi tunggu minim di RSUD Porsea (Harian Analisa, Januari 10, 2019), RSUD Porsea kekurangan tenaga medis dan alkes (Waspadamedan.com, Januari 14, 2019), dan pasien kecewa dengan pelayanan RSUD Porsea (TagarNews, Juni 19, 2019).

Terjadinya relasi saling menguntungkan antara pasien dan penyedia layanan, jika loyalitas pasien meningkat secara optimal, maka rumah sakit harus melakukan upaya peningkatan pelayanan kesehatan yang bermutu baik. Menurut Pohan (2006) bahwa persepsi pasien melihat layanan pasien yang bermutu baik adalah jika layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan, diselenggarakan dengan sopan, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhan serta dapat mencegah berkembangnya atau meluas penyakit.

Namun, berdasarkan fenomena diatas bahwa banyak faktor yang harus diperhatikan oleh RSUD Porsea khususnya layanan rawat jalan dalam meningkatkan atau membangun mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik,

supaya relasi antara pasien dan rumah sakit bisa saling menguntungkan, hal inilah kemudian yang melatarbelakangi peneliti untuk meneliti mutu layanan kesehatan pada unit rawat jalan RSUD Porsea dengan menggunakan alat ukur standar pelayanan kesehatan. Maka peneliti akan membatasi penelitian dengan menggunakan tema ***“Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea”***

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa masalah di RSUD Porsea yang dapat diidentifikasi sebagai berikut, Ada dokter menjawab pertanyaan pasien dengan terburu-buru akibat banyaknya tugas dokter tersebut di luar Rumah Sakit, dokter juga masih ada yang datang merawat pasien dengan tidak tepat waktu, kemudian masih ada perawat yang kurang ramah terutama memberi jawaban atas pertanyaan pasien. Waktu tunggu yang lama, dokter yang lama datang, serta kurang tanggap dan sigap dalam melayani pasien, Pemkab Tobasa upayakan dokter spesialis anastesi DI RSUD Porses (infopublik Januari 2019), kursi tunggu minim di RSUD Porsea (Harian Analiss, Januari 10, 2019), RSUD Porsea kekurangan tenaga medis dan alkes (Waspadamedan.com, Januari 14, 2019), dan pasien kecewa dengan pelayanan RSUD Porsea (TagarNews, Juni 19, 2019).

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, untuk memfokuskan penelitian ini akan dibatasi pada *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea*, dengan identitas pasien yang tidak menggunakan BPJS. Loyalitas pasien dipilih karena dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan ditemukan adanya dimensi loyalitas (kepercayaan, komitmen psikologi, biaya peralihan, berita dari mulut ke mulut dan kerjasama) dalam diri pasien dikarenakan adanya mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit seperti (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati).

Serta penelitian ini identitas responden dibatasi berdasarkan (Berapa kali anda berobat ke RSUD Porsea ini 3 – diatas 10 kali, Jenis Kelamin, Usia 17 – diatas 65 tahun, Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir mulai dari tidak pernah bersekolah- perguruan tinggi)

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui: Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan judul di atas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Peneliti mengharapkan kiranya hasil penelitian ini akan mampu menambah informasi bagi jurusan psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi yang berhubungan dengan masalah mutu pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di rumah sakit.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam usaha peningkatan mutu pelayanan rawat jalan yang diberikan di RSUD Porsea.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pasien

1. Pengertian Pasien

L. B. Pasien Menurut Permenkes nomor 269/Menkes/Per/III/2008 pasien adalah orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter maupun dokter gigi. Pasien di rumah sakit terbagi dua yaitu pasien baru dan pasien lama.

Berdasarkan Depkes RI (2006), pasien baru adalah pasien yang pertama kali datang ke rumah sakit untuk keperluan kesehatan pelayanan kesehatan. Sedangkan pasien lama adalah pasien yang pernah datang sebelumnya untuk keperluan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pasien merupakan pelanggan layanan kesehatan, tetapi pasien dalam hal ini hanya merupakan salah satu jenis pelanggan. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan (Pohan, 2016).

Berdasarkan beberapa definisi pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian pasien adalah orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

2. Hak Pasien

Menurut (UU No.44 Tahun 2009: UU tentang Rumah Sakit pasal 31 & 32) .

Setiap pasien mempunyai hak :

- 1) Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
- 2) Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.
- 3) Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
- 4) Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standart profesi dan standart prosedur operasional.
- 5) Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
- 6) Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
- 7) Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
- 8) Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit.
- 9) Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data – data medisnya.
- 10) Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi

yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.

- 11) Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
- 12) Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.
- 13) Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaannya yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.
- 14) Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan Rumah Sakit.
- 15) Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya.
- 16) Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.
- 17) Menggugat atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standart baik secara perdata ataupun pidana, dan
- 18) Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut UU RI No.38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, pasien berhak :

- 1) Mendapatkan informasi secara benar, jelas, dan jujur tentang tindakan Keperawatan yang akan dilakukan.
- 2) Meminta pendapat perawat lain atau tenaga kesehatan lainnya.
- 3) Mendapatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan kode etik, standar pelayanan keperawatan, standar profesi, standar prosedur operasional, dan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- 4) Memberi persetujuan atau penolakan tindakan Keperawatan yang akan diterimanya.

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa hak pasien adalah sebagai berikut:

- 1) Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
- 2) Memperoleh layanan kesehatan secara benar, jelas, dan jujur tentang tindakan kondisi kesehatan pasien.
- 3) Mengeluhkan atau menggugat Rumah Sakit jika memberikan informasi kesehatan secara salah dan tidak sesuai dengan standar yang seharusnya.

B. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Menurut UU RI N0 44 tahun 2009 bahwa Rumah sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan, kesehatan, kemajuan teknologi, kehidupan social, ekonomi masyarakat, dan harus tetap mampu meningkatkan meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terjadi derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorang secara paripurna yang menyediakan ruang rawat inap, rawat jalan dan ruang gawat darurat.

Rumah sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang berfungsi melaksanakan pelayanan kesehatan rujukan, fungsi medik spesialistik, dan subspecialistik yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan pasien (Depkes RI, 2002).

Berdasarkan beberapa defenisi Rumah sakit, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian Rumah sakit adalah layanan kesehatan dengan karakteristik tersendiri yang berfungsi untuk memberikan pemulihan kepada pasien.

2. Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Pasal 18 Tentang rumah sakit, rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya :

1. Berdasarkan Jenis Pelayanan

1) Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

2) Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

2. Berdasarkan Pengelolaan

1) Rumah Sakit Publik

Rumah sakit publik adalah rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah sakit publik yang dikelola pemerintah dan pemerintah daerah diselenggarakan berdasarkan pengelolaan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) Rumah Sakit Privat

Rumah sakit privat adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan dengan tujuan profit yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) atau Persero.

Menurut Azrul (dalam Mu'ah dan Masram, 2014), sesuai dengan perkembangan yang dialami rumah sakit pada saat ini, maka rumah sakit dapat dibedakan dalam beberapa jenis, diantara:

1. Menurut pemilik

Jika ditinjau dari pemiliknya, rumah sakit dibedakan atas dua macam yakni rumah sakit pemerintah (*government hospital*) dan rumah sakit swasta (*private hospital*).

2. Menurut filosofi yang dianut

Jika ditinjau dari filosofi yang dianut, rumah sakit dapat dibedakan atas dua macam yakni rumah sakit yang tidak mencari keuntungan (*non - profit hospital*) dan rumah sakit yang mencari keuntungan (*profit hospital*).

3. Menurut jenis pelayanan yang diselenggarakan

Jika ditinjau dari jenis pelayanan yang diselenggarakan, rumah sakit dapat dibedakan atas dua macam yakni rumah sakit umum (*general hospital*) jika semua jenis pelayanan kesehatan diselenggarakan, serta rumah sakit khusus (*speciality hospital*) jika hanya satu jenis pelayanan kesehatan saja yang diselenggarakan.

4. Menurut lokasi rumah sakit

Jika ditinjau dari lokasinya, rumah sakit dapat dibedakan atas beberapa macam yang kesemuanya tergantung dari pembagian sistem pemerintahan yang dianut. Misalnya rumah sakit pusat jika lokasinya di ibukota negara, rumah sakit propinsi jika lokasinya di ibukota propinsi dan rumah sakit kabupaten jika lokasinya di ibukota kabupaten.

Undang- Undang No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit Klasifikasi tersebut didasarkan pada fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit.

1. Pada klasifikasi A mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 spesialis dasar, 5 spesialis penunjang medik, 12 spesialis lain dan 13 subspecialis.
2. Rumah sakit klasifikasi B Mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 spesialis dasar, 4 spesialis penunjang medik 8 spesialis lain dan 2 sub spesialis dasar.
3. Pada klasifikasi C hanya mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 spesialis dasar dan 4 spesialis penunjang medik.
4. Pada klasifikasi D hanya mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 spesialis dasar.

Berdasarkan pengklasifikasi Rumah Sakit diatas maka, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea merupakan berdasarkan pelayanannya Rumah Sakit Umum, rumah sakit publik (berdasarkan pengelolaannya), rumah sakit milik pemerintah, dan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanannya merupakan rumah sakit tipe B.

3. Tugas Rumah Sakit

Menurut Depkes (2002) tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya-upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Pelayanan ini diberikan di sebuah rumah sakit tergantung dari jenis rumah sakit, kelas rumah sakit, jenis peralatan medis dan ahli yang tersedia. Pelayanan jasa rumah sakit dapat dibagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Medis,

Pelayanan medis adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan ilmu kedokteran mutakhir, kemampuan serta fasilitas rumah sakit. Dapat dilaksanakan di Unit Rawat Jalan, Unit Gawat Darurat, Unit Rawat Inap, Kamar Bedah, dan Kamar Bersalin, sehingga diperlukan kebijakan, prosedur kerja dan uraian tugas yang jelas di unit tersebut.

2. Pelayanan Penunjang Medis,

Pelayanan penunjang medis adalah tugas pokok dari kegiatan rumah sakit yang lebih bersifat struktural sehingga pengontrolan oleh pihak manajemen rumah sakit lebih mudah karena ada prosedur khusus. Pelayanan penunjang medis terdiri dari pelayanan radiology, pelayanan laboratorium, pelayanan anastesi, pelayanan gizi, pelayanan farmasi, dan pelayanan rehabilitasi medis.

3. Pelayanan Administrasi/Paramedis

Pelayanan administrasi adalah memberikan dukungan untuk melaksanakan jasa profesional terdiri dari administrasi umum yang mengelola informasi yang tepat, teliti dalam bidang ketatausahaan, keuangan, kepegawaian sesuai dengan pelayanan yang ada.

C. Loyalitas Pasien

1. Pengertian Loyalitas Pasien

Secara harfiah *loyal* berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini diambil tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Menurut Tjiptono (dalam Yoga, dkk. 2015) bahwa loyalitas merupakan komitmen pelanggan terhadap toko, merk ataupun pemasok yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian berulang secara konsisten.

Namun, loyalitas dalam arti yang lebih luas sering juga diartikan sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu dan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.

Menurut Griffin (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) bahwa definisi loyalitas sebagai : *loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*?. Terlihat bahwa loyalitas lebih mengarah kepada perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian secara rutin yang didasarkan pada proses pengambilan keputusan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas dapat juga diartikan sebagai persentase dari orang yang pernah membeli barang/jasa dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian selanjutnya secara berulang-ulang dan menikmati setiap penggunaan jasa.

Menurut Gremler *and* Brown (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) bahwa loyalitas pasien didefinisikan sebagai kesediaan pelanggan untuk secara konsisten mengkonsumsi jasa pada penyedia jasa atau perusahaan yang sama, serta menjadikannya sebagai pilihan pertama dari berbagai alternatif yang ada dan memenuhinya dengan perilaku, serta memberikan sikap dan kesadaran yang baik dengan mengabaikan situasi yang mempengaruhinya untuk berpindah ke perusahaan atau penyedia jasa yang lain.

Oliver (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) mendefinisikan loyalitas pasien merupakan kedalaman komitmen yang dipegang untuk melakukan pembelian kembali atau berlangganan terhadap produk jasa di masa mendatang.

Sementara itu, loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa didefinisikan oleh Bendapudi *and* Berry (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) sebagai respons yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis.

Berdasarkan beberapa defenisi loyalitas pasien maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien adalah sikap serta kesadaran yang baik dengan mengabaikan situasi yang mempengaruhinya untuk berpindah ke penyedia jasa yang lain serta dapat merekomendasikan layanan kepada yang lain.

2. Faktor – Faktor Loyalitas Pasien

Marconi (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu produk atau jasa adalah sebagai berikut :

1. Nilai (harga dan kualitas), penggunaan merek atau layanan tertentu dalam waktu yang lama akan mengarahkan pada loyalitas, karena itu pihak perusahaan harus bertanggung jawab untuk menjaga layanan tersebut.
2. Citra (baik dari kepribadian yang dimilikinya dan reputasi dari layanan tersebut). Citra dari perusahaan dan merek diawali dengan kesadaran. Produk yang memiliki citra yang baik akan dapat menimbulkan loyalitas pasien pada merek atau layanan.
3. Kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan produk tertentu. Situasi yang penuh tekanan dan permintaan terhadap pasar yang menuntut akan adanya kemudahan, pihak perusahaan dituntut untuk menyediakan produk yang nyaman dan mudah untuk didapatkan.
4. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien.
5. Pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik yang ditawarkan oleh produk tertentu dapat mempengaruhi loyalitas pasien pada merek tersebut.
6. Garansi dan jaminan yang diberikan

Menurut Aaker (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien sebagai berikut :

1. Kepuasan (*Satisfaction*)

Pasien akan loyal terhadap suatu produk bila ia mendapatkan kepuasan dari produk tersebut. Karena itu, bila pasien mencoba beberapa macam produk melampaui kriteria kepuasan produk atau tidak. Bila setelah mencoba dan responnya baik, maka berarti pasien tersebut puas sehingga akan memutuskan membeli produk tersebut secara konsisten sepanjang waktu. Ini berarti telah tercipta kesetiaan pasien terhadap produk tersebut.

2. Perilaku Kebiasaan (*Habitual Behavior*)

Kesetiaan pasien dapat dibentuk karena kebiasaan pasien. Apabila yang dilakukan sudah merupakan kebiasaan, maka pembeli tersebut tidak melalui tidak lagi melalui pengambilan keputusan yang panjang. Pada kondisi ini, dapat dikatakan bahwa pasien akan tetap membeli produk tersebut, yaitu pasien akan tetap membeli produk yang sama untuk suatu jenis produk dan cenderung tidak berganti-ganti produk.

3. Komitmen (*Commitment*)

Dalam suatu produk yang kuat terdapat pasien yang memiliki komitmen dalam jumlah yang banyak. Kesetiaan pasien akan timbul bila ada kepercayaan dari pasien terhadap produk-produk sehingga ada komunikasi dan interaksi diantara pasiennya, yaitu dengan membicarakan produk tersebut.

4. Kesukaan Produk (*Linking of The Brand*)

Kesetiaan yang terbentuk dan dipengaruhi oleh tingkat kesetiaan pasien secara umum. Tingkat kesetiaan tersebut dapat diukur mulai timbulnya kesukaan terhadap produk sampai ada kepercayaan dari produk tersebut berkenaan dari kinerja dari produk-produk tersebut. Pasien yang dikatakan loyal adalah pasien yang berulang kali membeli produk tersebut bukan karena adanya penawaran khusus, tetapi karena pasien percaya terhadap produk tersebut memiliki kualitas yang sama sehingga memberi tingkatan yang sama pada produknya.

5. Biaya Pengalihan (*Switching Cost*)

Adanya perbedaan pengorbanan dan atau resiko kegagalan, biaya, energi, dan fisik yang dikeluarkan pasien karena dia memilih salah satu alternatif. Bila biaya pengalihan besar, maka pasien akan berhati-hati untuk berpindah ke produk yang lain karena resiko kegagalan yang juga besar sehingga pasien cenderung loyal.

Swastha dan Handoko (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pasien, sebagai berikut :

1. Kualitas Produk,

Kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dan bila hal tersebut berlangsung secara terus-menerus akan mengakibatkan pasien yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas pasien.

2. Kualitas Pelayanan,

Selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu kualitas pelayanan.

3. Emosional,

Emosional diartikan sebagai keyakinan penjual itu sendiri agar lebih maju dalam usahanya, keyakinan tersebut nantinya akan mendatangkan ide-ide yang dapat meningkatkan usahanya.

4. Harga,

Harga diartikan sebagai akibat, atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari kualitas produk tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.

5. Biaya,

Orang berpikir bahwa perusahaan yang berani mengeluarkan biaya yang banyak dalam sebuah promosi atau produksi pasti produk yang akan dihasilkan akan bagus dan berkualitas, sehingga pasien lebih loyal terhadap produk tersebut.

Lupiyoadi (2001) mengemukakan bahwa dalam meningkatkan kepuasan pasien atau loyalitas pasien ada lima factor yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Kualitas Produk

Pasien akan merasa puas jika membeli dan menggunakan produk tersebut dan kualitasnya baik. Terdapat enam elemen dalam kualitas produk yaitu: *performance, durability, feature, reliability, consistency* dan *desaign*.

2. Harga

Bagi pasien yang sensitive harga yang lebih murah adalah sumber kepuasan terpenting, karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen ini sangat penting bagi beberapa perusahaan yang ingin menciptakan kepuasan pasien.

3. *Service Quality*

Komponen ini terdiri dari tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Factor manusia memegang kontribusi terbesar 70% sehingga tidak mengherankan kepuasan pasien tidak dapat diikuti.

4. *Emotional Factor*

Emotional factor yakni rasa bangga, symbol sukses dan rasa percaya diri, bagian orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh emotional value yang mendasari kepuasan pasien.

5. Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk

Pelanggan akan merasa puas jika biaya dan produk yang diperoleh relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah sebagai berikut: kualitas atau mutu, harga, dan kenyamanan

3. Dimensi Loyalitas Pasien

Berdasarkan *review* literatur yang dilakukan oleh Gremler *et al.* (dalam Mu'ah dan Masram, 2014), konstruksi dari loyalitas pelanggan terdiri atas tiga dimensi yang berbeda yaitu *behavioral loyalty*, *attitudinal loyalty*, dan *cognitive loyalty*.

1. *Behavioral Loyalty*.

Definisi awal dari loyalitas berfokus hampir secara keseluruhan pada dimensi *behavioral*. Secara khusus, *loyalty* diinterupsi sebagai bentuk dari perilaku pelanggan (seperti halnya pembelian berulang) langsung kepada merek tertentu selama beberapa waktu

2. *Attitudinal Loyalty*.

Secara khusus, mengkritisi konseptualisasi *behavioral* tentang loyalitas, dan berpendapat loyalitas merek dibangun sebagai hasil dari usaha sadar untuk mengevaluasi merek yang berkompetisi. Beberapa yang lainnya menambahkan dimensi sikap ini meliputi preferensi atau niat pelanggan.

3. *Cognitive Loyalty*.

Sebagai tambah pada dimensi *behavioral* dan sikap atau *attitudinal* beberapa ahli menambahkan apa yang disebut sebagai bentuk "kognitif" dari loyalitas. Beberapa studi menyatakan loyalitas pada merek atau rumah sakit hadir terlebih dahulu dalam pikiran pasien ketika kebutuhan untuk membuat keputusan tentang apa yang dibeli atau dimana pembeli muncul.

Menurut Baloglu (2002) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki lima dimensi, yaitu:

1. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan adalah kepercayaan pelanggan terhadap kehandalan dan integritas perusahaan. Menurut Ghea (2013) bahwa kepercayaan merupakan elemen –elemen yang terdiri dari kejujuran (memenuhi janji), kemampuan, kebaikan, keandalan dan *customer orientation*.

2. Komitmen Psikologi/ Emosional (*Psychological/ Emotional Comitment*)

Komitmen psikologi adalah pelanggan merasa senang menggunakan layanan perusahaan dan merasa memiliki terhadap produk/perusahaan. Menurut Ghea (2013) bahwa komitmen dapat berarti adanya rasa memiliki terhadap perusahaan sehingga pelanggan mau dan menikmati proses kerjasama yang dilakukan.

3. Biaya Peralihan (*Switching Cost*)

Biaya peralihana adalah waktu, usaha, dan pengeluaran yang diperlukan untuk beralih dari suatu perusahaan ke perusahaan lain.

4. Berita dari Mulut ke Mulut (*Word of Mounth*)

Word of mounth adalah aktifitas mempromosikan perusahaan dengan pernyataan positif, memberikan rekomendasi dan memberikan referensi tentang produk dan perusahaan.

Menurut Ghea (2013) bahwa memberikan rekomendasi (*Word of Mounth*) termasuk mempromosikan perusahaan, membuat komentar –komentar positif dan rujukan bisnis.

5. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama adalah aktifitas kerjasama dan kesediaan pelanggan untuk membantu perusahaan tersebut di dalamnya menyarankan hal –hal yang baik kepada perusahaan dan penggunaan pelanggan dalam kepentingan iklan perusahaan. Menurut Ghea (2013) bahwa kerjasama pelanggan dalam melakukan kerjasama dengan perusahaan demi tercapainya tujuan bersama (memberi ide-ide kepada perusahaan menjadi lebih baik).

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan dimensi loyalitas pasien adalah sebagai berikut: Kepercayaan (*Trust*), komitmen psikologi/ emosional (*Psychological/ emotional comitment*), Biaya peralihan (*Switching cost*), Berita dari mulut ke mulut (*Word of mounth*) dan Kerjasama (*Cooperation*).

4. Ciri –Ciri Loyalitas Pasien

Menurut Sangadji dan Sopiiah (2013) empat hal yang menunjukkan kecenderungan pasien yang loyal sebagai berikut:

1. Mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain;
2. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain yang meminta saran;
3. Mempertimbangkan bahwa perusahaan merupakan pilihan pertama ketika melakukan pembelian jasa;
4. Melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan perusahaan dalam beberapa tahun mendatang.

Pelanggan loyal menurut Griffin (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) mempunyai karakter sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian secara teratur.
2. Membeli produk selain lini produk atau jasa yang biasa dikonsumsi
3. Memberi rekomendasi pada pihak lain, menunjukkan resistensi atau daya tolak terhadap produk pesaing.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Menurut Tjiptono (dalam Etta dan Sopiah, 2013) indikator mengukur pasien royal, yaitu;

1. Pembelian ulang
2. Kebiasaan mengkonsumsi merek/layanan
3. Rasa suka yang besar pada merek/layanan
4. Ketetapan pada merek/layanan
5. Keyakinan bahwa merek itu adalah merek/layanan yang terbaik
6. Perekomendasi merek/layanan kepada orang lain

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri pasien loyalitas adalah sebagai berikut: melakukan kunjungan rutin, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan layanan kesehatan lain, mengajak orang lain untuk menggunakan layanan tersebut dan tidak berpindah pada layanan kesehatan lain apapun kondisi yang ada.

5. Jenis Loyalitas Pasien

Menurut Mu'ah dan Masram (2014) bahwa ada empat jenis loyalitas yang berbeda muncul bila keterkaitan rendah dan tinggi diklasifikasi dengan pola pembelian ulang yang rendah dan tinggi.

1. Tanpa Loyalitas

Untuk berbagai alasan, beberapa pelanggan tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu. Tantangannya adalah menghindari membidik sebanyak mungkin orang-orang seperti itu dan lebih memilih pelanggan yang loyalitasnya dapat dikembangkan.

2. Loyalitas yang lemah

Keterkaitan yang rendah digabung dengan pembelian berulang yang tinggi menghasilkan loyalitas yang lemah (*inertia loyalty*). Pelanggan ini membeli karena kebiasaan. Loyalitas jenis ini paling umum terjadi pada produk atau jasa yang sering dibeli.

3. Loyalitas Tersembunyi

Tingkat preferensi yang relative tinggi digabung dengan tingkat pembelian berulang yang rendah menunjukkan loyalitas tersembunyi (*latent loyalty*). Bila pelanggan memiliki loyalitas tersembunyi, pengaruh situasi dan bukan pengaruh sikap yang menentukan pembelian berulang.

4. Loyalitas Premium

Jenis loyalitas yang paling dapat ditingkatkan, terjadi bila ada tingkat keterkaitan yang tinggi dan tingkat pembelian berulang yang juga tinggi. Ini

merupakan jenis loyalitas yang paling disukai untuk semua pelanggan disetiap perusahaan.

Tipe loyalitas pelanggan Menurut Curasi & Kennedy (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) adalah sebagai berikut:

1. *Prisoner,*

Pelanggan melakukan pembelian ulang bukan karena merasa puas tapi karena keterbatasan alternatif pilihan yang ada, dimana pelanggan hanya memiliki sedikit pilihan alternatif, sehingga mereka tetap loyal walaupun tidak terpuaskan oleh pelayanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa.

2. *Detached Loyalist,*

Pelanggan melakukan pembelian ulang karena kendala tingginya biaya untuk melakukan perpindahan penyedia jasa. Biaya perpindahan (*switching costs*) jauh lebih mahal daripada keuntungan yang diperoleh apabila melakukan perpindahan. Meskipun tingkat kepuasan pelanggan rendah, mereka tetap berlangganan karena pembelian ulang jauh lebih mudah, efisien dan efektif daripada harus mencari penyedia jasa baru atau mencoba penyedia jasa baru yang belum dikenal. Dalam situasi seperti ini, kepuasan pelanggan tidak bisa secara otomatis digunakan untuk meramalkan hubungan yang berkelanjutan.

3. *Purchased Loyalists,*

Pelanggan tipe ini mengambil keputusan untuk melakukan pembelian ulang hanya karena pengaruh rendahnya harga, seringnya promosi, dan adanya program penghargaan (*merchandise/ insentif*) atau pemberian harga khusus pada pelanggan yang sering membeli, sehingga apabila ada perusahaan pesaing

yang memberikan penghargaan lebih, maka pelanggan akan mudah berpindah ke penyedia jasa baru yang memberikan harga lebih murah.

4. *Satisfied Loyalists,*

Pelanggan yang kebutuhannya telah dapat terpenuhi dengan baik dan merasa puas dengan barang/jasa yang telah mereka dapatkan, sehingga tidak memiliki alasan yang kuat untuk berpindah penyedia barang/jasa. Namun pelanggan jenis ini masih cukup memperhatikan masalah harga.

5. *Apostles,*

Pelanggan yang sangat loyal pada penyedia jasa, bersemangat untuk melakukan pembelian ulang, mudah memaafkan kesalahan yang terjadi, dan menyebarkan *word-of-mouth*, sehingga membantu mempromosikan jasa dan memberikan.

Menurut Reichheld (dalam Mu'ah dan Masram, 2014) menyebutkan empat tipe loyalitas pelanggan, yaitu :

1. Loyalitas kosong (yang terendah),

Loyalitas kosong (yang terendah) adalah pelanggan dikatakan tidak mempunyai loyalitas sama sekali karena tidak mencari nilai apapun diluar kebutuhan sesaatnya.

2. Loyalitas inersia,

Loyalitas inersia adalah pelanggan yang datang ke penyedia barang/jasa yang sama hanya karena tidak mau buang waktu atau tenaga untuk menemukan vendor yang lebih bagus.

3. Loyalitas laten,

Loyalitas laten adalah pelanggan yang telah mencintai suatu barang/jasa, tetapi kadar cintanya belum terlalu tinggi. Pelanggan dengan loyalitas laten telah memiliki pandangan positif terhadap perusahaan penyedia barang/jasa tersebut, tetapi penentu pembelian ulang (*repeat buying*) lebih bersifat situasional dibanding emosional.

4. Loyalitas premium,

Loyalitas premium adalah pelanggan yang melakukan pembelian secara rutin. Mereka bukan hanya membeli satu jenis produk saja, tetapi juga *cross-section products*. Selain itu mereka kebal terhadap rayuan pesaing dan mereka tidak segan merekomendasikan barang/jasa yang mereka pakai kepada para kerabat, kolega, teman, kenalan dan relasi mereka. Rekomendasi oleh pelanggan ini jelas sangat menguntungkan buat pertumbuhan jangka panjang bisnis perusahaan. Rekomendasi dari pelanggan bisa berarti akuisisi pelanggan tanpa harus mengeluarkan biaya.

D. Mutu Pelayanan

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Secara sederhana dapat dikemukakan bahwa mutu atau kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia ialah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk atau jasa. Deming (dalam Bustami, 2011) mengemukakan, bahwa mutu dapat dilihat dari aspek konteks (mutu adalah suatu karakteristik atau atribut dari suatu produk atau jasa), persepsi pelanggan (mutu adalah penilaian subjektif pelanggan terhadap reputasi produk atau jasa yang dihasilkan, pengalaman dan

sebagainya), serta kebutuhan dan keinginan peserta (mutu adalah apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh pelanggan).

Direktorat Jendral Pelayanan Medik Departemen Kesehatan (dalam Mamik, 2014), mengemukakan mutu adalah suatu derajat kesempurnaan pelayan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi, sumberdaya yang tersedia di rumah sakit secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika hukum dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

Menurut Josep Juran (dalam Muninjaya, 2015) bahwa mutu adalah kondisi yang diharapkan dan ditemukan oleh konsumen, dilakukan dengan benar, langsung, sejak awal sampai akhir. Menurut Kotler (dalam Etta, 2013) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Parasurama (dalam Etta, 2013) bahwa, kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tindakan keunggulan memenuhi keinginan pelanggan.

Sehingga dapat disimpulkan mutu adalah suatu derajat kesempurnaan pelayan barang/jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen yang sesuai harapan konsumen atas seluruh proses.

Menurut Azrul Azwar (dalam Mamik, 2014), bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa

pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serata penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi.

Menurut WHO (dalam Mamik, 2014) bahwa mutu pelayanan adalah penampilan yang sesuai atau pantas (yang berhubungan dengan standart) dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang dapat memberikan hasil kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pada kematian, kesakitan, ketidakmampuan dan kekurangan gizi

Donabedian (dalam Muninjaya, 2015) menyebutkan bahwa mutu pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan klien sesudah itu dihitung keseimbangan antara keuntungan yang diraih dan kerugian yang semua itu merupakan penyelesaian proses atau hasil dari pelayanan diseluruh bagian.

Herlambang (dalam Anggrianni, dkk. 2017) mengemukakan bahwa, mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan sesuai standar profesi dan standar layanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif erta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen.

Berdasarkan beberapa defenisi mutu pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan

menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas yang memenuhi atau melebihi harapan.

2. Faktor – Faktor Mutu Pelayanan

Berdasar definisi Komisi Pendidikan Administrasi Kesehatan Amerika Serikat/KPAKAS (dalam Muninjaya, 2015) ditemukan 5 faktor pokok yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan manajemen kesehatan, yaitu: masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), sasaran (*target*) serta dampak (*impact*).

1. *Input*

Input (masukan) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan pekerjaan manajemen. *Input* berfokus pada sistem yang dipersiapkan dalam organisasi dari manajemen termasuk komitmen, dan *stakeholder* lainnya, prosedur serta kebijakan sarana dan prasarana fasilitas dimana pelayanan diberikan.

Menurut Komisi Pendidikan Administrasi Kesehatan Amerika Serikat, input ada 3 macam, yaitu:

a. Sumber (*resources*).

Sumber (*resources*) adalah segala sesuatu yang dapat dipakai untuk menghasilkan barang atau jasa. Sumber (*resources*) dibagi 3 macam:

1. Sumber tenaga (*labour resources*)
2. Sumber modal (*capital resources*),

3. Sumber alamiah (*natural resources*)

- b. Tatacara (*prosedures*) adalah berbagai kemajuan ilmu dan teknologi kesehatan yang dimiliki dan yang diterapkan.
- c. Kesanggupan (*capacity*) adalah keadaan fisik, mental dan biologis tenaga pelaksana.

2. Proses

Proses (*process*) adalah langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses dikenal dengan nama fungsi manajemen. Pada umumnya, proses ataupun fungsi manajemen merupakan tanggung jawab pimpinan. Pendekatan proses adalah semua metode dengan cara bagaimana pelayanan dilakukan.

3. Output

Output adalah hasil dari suatu pekerjaan manajemen. Untuk manajemen kesehatan, output dikenal dengan nama pelayanan kesehatan (*health services*). Hasil atau *output* adalah hasil pelaksanaan kegiatan.

4. Sasaran.

Sasaran (*target group*) adalah kepada siapa *output* yang dihasilkan, yakni upaya kesehatan tersebut ditujukan: UKP untuk perseorangan dan UKM untuk masyarakat (keluarga dan kelompok) dan macam Sasaran langsung (*direct target group*)serta Sasaran tidak langsung (*indirect target group*).

5. *Impact*

Dampak (*impact*) adalah akibat yang ditimbulkan oleh output. Untuk manajemen kesehatan dampak yang diharapkan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan. Peningkatan derajat kesehatan dapat tercapai jika kebutuhan (*needs*) dan tuntutan (*demands*) perseorangan/masyarakat dapat dipenuhi. Kebutuhan kesehatan (*needs*) bersifat obyektif, karena itu pemenuhannya bersifat mutlak. Kebutuhan kesehatan sangat ditentukan oleh masalah kesehatan di masyarakat. Masalah kesehatan perorangan/keluarga yang terpenting adalah penyakit yang diderita. Masalah kesehatan masyarakat adalah status kesehatan masyarakat. Tuntutan kesehatan (*health demands*) pada dasarnya bersifat subyektif, karena itu pemenuhannya bersifat fakultatif. Tuntutan kesehatan yang subyektif dipengaruhi oleh latar belakang individu (pendidikan, ekonomi, budaya dsb).

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut: *input*, *proses*, *output*, *sasaran*, dan *impact*.

3. Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Gaspersz (dalam Bustami, 2011) bahwa ada hal –hal yang perlu di perhatikan dalam mencapai mutu pelayanan kesehatan, yakni:

1. Ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu tunggu pasien, waktu pelaksanaan (proses) pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan kebebasan dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan,
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penanganan keluhan pasien
5. Kelengkapan, berhubungan dengan ketersediaan sarana pendukung pelayanan
6. Kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan petugas dan fasilitas layanan
7. Variasi model pelayanan, berhubungan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas petugas.
9. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, kemudahan menjangkau, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan sebagainya
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, fasilitas AC, dan sebagainya

Lima dimensi utama yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati, yang dikenal sebagai *Service Quality (ServQual)* (Bustami, 2011):

1) Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*),

Bukti fisik adalah ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan.

2) Kehandalan (*reliability*),

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Secara umum dimensi kehandalan merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia layanan. Dengan kata lain, kehandalan berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan. Hal ini berkaitan erat dengan apakah perusahaan/instansi memberikan tingkat pelayanan yang sama dari waktu ke waktu, apakah perusahaan/instansi memenuhi janji, membuat catatan yang akurat, dan melayani dengan benar.

3) Daya tanggap (*responsiveness*),

Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah pelanggan. Dimensi ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan/instansi sebelum memberikan pelayanan.

4) Jaminan (*assurance*),

Jaminan adalah karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahaan (sopan,santun) kepada pelanggan, dan keamanan operasinya. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa.

5) Empati (*empathy*),

Empati adalah karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan pekerja (karyawan) untuk menyelami perasaan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et al (dalam Heri, 2019) yang dikenal sebagai SERVQUAL, yakni:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi. penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pelanggan, misalnya kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dimensi jaminan ini merupakan gabungan dari 3 determinan:

- 1) Kompetensi (*competence*), artinya meliputi keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan.
- 2) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan.

3) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kesediaan karyawan dan pengusaha memberikan perhatian mendalam dan khusus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Dimensi empati ini merupakan penggabungan dari 3 determinan:

- 1) Akses, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
- 2) Komunikasi, merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
- 3) Pemahaman kepada pelanggan, meliputi: usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Selain itu dimensi mutu pelayanan kesehatan menurut Leori DiPrete Brown et. al. (dalam Bustami, 2011) meliputi:

1. Kompetensi Teknis (*Technical Competence*)

Kompetensi teknis adalah keterampilan, kemampuan dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga menimbulkan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan

2. Akses terhadap pelayanan (*Accessibility*).

Akses atau jalan dalam memberikan pelayanan kepada pasien tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial ekonomi, budaya, organisasi maupun hambatan yang terjadi karena perbedaan bahasa.

3. Efektifitas (*Effectiveness*).

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektifitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai dengan standar yang ada.

4. Hubungan Antar Manusia (*Interpersonal Relation*),

Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat.

5. Efisiensi (*Efficiency*)

Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal daripada memaksimalkan pelayanan kepada pasien dan masyarakat. Petugas akan memberikan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki

6. Kelangsungan pelayanan (*Continuity*).

Pasien akan menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan termasuk rujukan tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur, diagnosa dan terapi yang tidak perlu.

7. Keamanan (*Safety*),

Keamanan (*safety*) berarti mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.

8. Kenyamanan (*Amnieties*),

Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya.

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan dimensi dari mutu pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut: Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*),

E. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Pratiwi (2016), dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap loyalitas Pasien RSUD Raden Mattaher Jambi 2016”, dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien RSUD Raden Mattaher Jambi. Dengan kesimpulan dari kelima dimensi mutu (*tangibles, responsiveness, assurance, empathy, reliability*), ada empat variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan secara parsial ada tiga variabel mutu yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien yakni (*tangibles, responsiveness dan assurance*). Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles* ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,002$), dan *empathy* ($p=0,014$) terhadap loyalitas, sedangkan *reliability* ($p=0,970$) yang tidak berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Raden Mattaher Jambi. Disarankan kepada pimpinan

RSUD Raden Mattaheer Jambi supaya memperbaiki mutu pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pasien RSUD Rade.

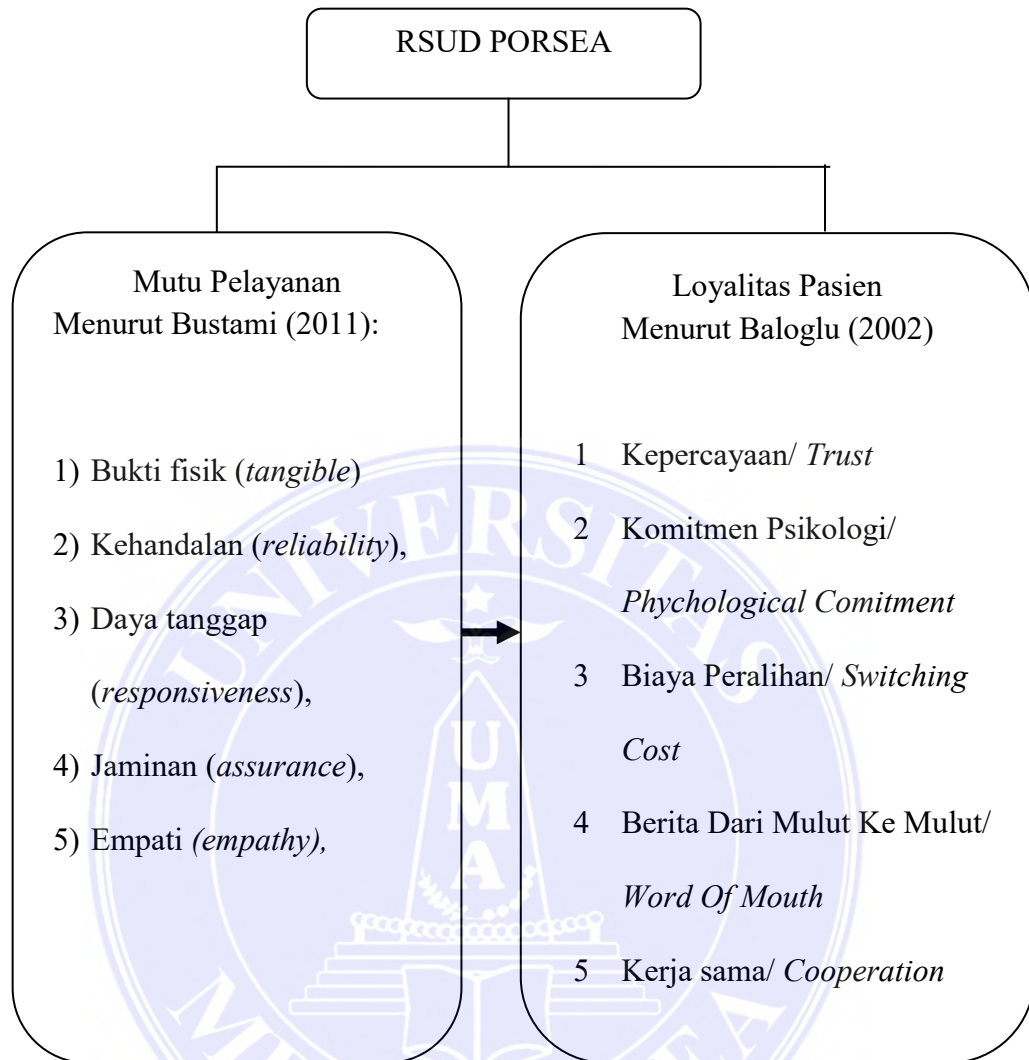
Rosita (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Herna Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap sejumlah 45 orang. Sampel dalam penelitian ini seluruh populasi sebanyak 45 orang (total sampling). Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara tangibles ($p=0,000$), responsiveness ($p=0,000$), assurance ($p=0,002$), dan empathy ($p=0,014$) terhadap loyalitas, sedangkan reliability ($p=0,970$) yang tidak berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Herna Medan.

Sa’adah, Evi, dkk (2015), dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai”, hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,881, pelayanan farmasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,814. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan farmasi mempengaruhi loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan.

Dea, dkk (2015) penelitian yang berjudul “Peran Kepuasan Mutu Layanan Farmasi dalam Peningkatan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup Kota Bandung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam, kepuasan atas bukti langsung, empati, daya tanggap, dan jaminan yang berperan dalam peningkatan loyalitas, pada pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup hanya kepuasan atas bukti langsung dan daya tanggap yang berperan dalam peningkatan loyalitas sedangkan pada pasien umum Rumah Sakit Al Islam kepuasan atas bukti langsung, keandalan, dan jaminan yang berperan dalam peningkatan loyalitas.

Parasuraman *et al.* (dalam Fransisca Sandra Christina, 2014) pelanggan yang tidak mengalami masalah layanan mempunyai tingkat intens loyalitas yang tinggi dan intens respons eksternal akan beralih ke produk lain yang lebih rendah. Di antara pasien yang mengalami masalah layanan, terbukti secara signifikan bahwa pasien yang menerima penyelesaian yang memuaskan memiliki loyalitas, intensi untuk membayar lebih tinggi, intensi untuk beralih ke layanan rumah sakit lain dan respons eksternal yang lebih rendah dibandingkan pasien yang tidak menerima penyelesaian masalah layanan.

F. Kerangka Konsep



G. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada pengaruh positif antara mutu pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Dengan asumsi semakin tinggi mutu pelayanan semakin tinggi loyalitas pasien begitu juga sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan maka semakin rendah pula loyalitas pasien.

BAB III

METODOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2014) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu yang representatif, proses pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian Kuantitatif yakni penelitian yang dituntut menggunakan skala, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta penampilan dari hasilnya (Arikunto, 2010).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *survei eksplanatory* dengan pendekatan *Asosiatif kausal* yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien RSUD Porsea, dimana variabel dependen dan independen diukur secara bersamaan (Sugiyono, 2014).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel menurut Hatch dan Farhady (Sugiyono, 2014) adalah atribut atau obyek yang memiliki variasi antara satu sama lainnya. Menurut Arikunto, (2010) bahwa variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel juga dapat didefinisikan sebagai konsep mengenai atribut atau sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang bervariasi secara

kuantitatif atau kualitatif (Azwar, 2007). Variabel –variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (Variabel X) Mutu Pelayanan
2. Variabel Terikat (Variabel Y) Loyalitas Pasien

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2014) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Arikunto (2010), bahwa defenisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau mengspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Adapun defenisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas yang memenuhi atau melebihi harapan. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*),
2. Loyalitas pasien adalah sikap serta kesadaran yang baik dengan mengabaikan situasi yang mempengaruhinya untuk berpindah ke penyedia jasa yang lain serta dapat merekomendasikan layanan kepada yang lain. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepercayaan/*trust*,

komitmen psikologi/*psychological comitment*, biaya peralihan/*switching cost*, berita dari muklut ke mulut/*word of mounth*, dan kerjasama/*cooperation*.

D. Subjek Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014), bahwa populasi yang dipakai dalam suatu penelitian adalah salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek, atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah di tetapkan oleh peneliti yang kemudian akan dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien di Rawat Jalan di RSUD Porsea dari Januari – Mei 2020 yakni 2525 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, atau sebagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Sugiyono, 2010), sehingga sampel dari penelitian ini berjumlah 100 responden.

Mengingat populasi dalam penelitian ini sangat luas maka perlu adanya pembatasan sampel, adapun pembatasan yang dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan (Sugiyono, 2014), yang dimaksudkan dalam kebetulan adalah anggota sampel yang siapa saja ditemui secara tidak sengaja atau kebetulan dijumpai bila

orang tersebut tersebut cocok dijadikan sebagai responden, kategori yang cocok menjadi sampel adalah sebagai berikut:

- a. Pasien yang menggunakan layanan kesehatan di RSUD Porsea pada saat peneliti melakukan penelitian
- b. Pasien sudah pernah mendapat pelayanan kesehatan minimal 3 kali layanan (kategori pasien lama)

Kategori ini diambil karena dengan menggunakan tiga kali layanan telah mempunyai pengalaman yang cukup mengenai segala hal yang ada di RSUD Porsea khususnya instalasi rawat jalan yang sesuai kebutuhan penelitian.

- c. Berusia ≥ 17 tahun saat pertama kali mendapat pelayanan di RSUD Porsea sampai usia lanjut yang masih menggunakan layanan rawat jalan. Kategori ini diambil karena pada usia 17 tahun sudah dapat menentukan pilihannya sendiri dalam memilih layanan kesehatan yang bermutu
- d. Memiliki kemampuan membaca dan menulis sehingga mampu mengisi skala.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode adalah skala psikologi yang bersifat format skala Likert. Teknik ini dikembangkan oleh Likert yang merupakan suatu series butiran (butiran soal). Skala ini dimaksudkan untuk mengukur sikap individu dalam dimensi yang sama dan individu menempatkan dirinya ke arah satu kontinuitas dari butir soal.

Menurut Sugiyono (2014) bahwa skala yang akan dikembangkan dalam penelitian adalah Skala Likert. Jawaban setiap aitem instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif.

Peneliti memperlihatkan tujuan ukur, metode penskalaan dan format aitem yang dipilih, sehingga respon yang disajikan dalam skala adalah dalam bentuk pilihan jawaban yang terdiri dari empat jawaban kesesuaian antara responden dengan pernyataan yang disajikan. Jawaban kesesuaian antar responden dengan pernyataan yang disajikan tersebut adalah :

3.1. Tabel Respon Jawaban Bentuk *Favorable* Dan *Unfavorable*

Aitem <i>Favorable</i>	SKOR	Aitem <i>Unfavorable</i>	SKOR
[SS] : Sangat Setuju	4	[SS] : Sangat Setuju	1
[S] : Setuju	3	[S] : Setuju	2
[TS] : Tidak Setuju	2	[TS] : Tidak Setuju	3
[STS]: Sangat Tidak Setuju	1	[STS]: Sangat Tidak Setuju	4

Skala disusun dengan model skala Likert yang terdiri dari pernyataan – pernyataan dalam bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Berdasarkan empat alternative jawaban tersebut, maka akan pemberian skor pada aitem-aitem *favorable* bergerak dari 4-1 (dari SS sampai STS) dan untuk aitem-aitem *unfavorable* bergerak dari 1-4 (dari SS sampai STS),

Dalam penelitian ini, terdapat dua skala yang digunakan yakni:

1. Skala Mutu Pelayanan

Menurut (Bustami, 2011) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki lima dimensi, yaitu:

1) Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*),

Bukti fisik adalah ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan /staf yang menyenangkan.

2) Keandalan (*reliability*),

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Secara umum dimensi keandalan merefleksikan konsistensi dan keandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia layanan. Dengan kata lain, keandalan berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan. Hal ini berkaitan erat dengan apakah perusahaan/instansi memberikan tingkat pelayanan yang sama dari waktu ke waktu, apakah perusahaan/instansi memenuhi janji, membuat catatan yang akurat, dan melayani dengan benar.

3) Daya tanggap (*responsiveness*),

Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat, dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah pelanggan. Dimensi ini merefleksikan komitmen perusahaan atau

instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan/instansi sebelum memberikan pelayanan.

4) Jaminan (*assurance*),

Jaminan adalah karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keragu-raguan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahaan (sopan,santun) kepada pelanggan, dan keamanan operasinya. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa.

5) Empati (*empathy*),

Empati adalah karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan pekerja (karyawan) untuk menyelami perasaan pelanggan.

2. Skala Loyalitas Pasien

Menurut Baloglu (2002) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan memiliki lima dimensi, yaitu:

1) Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan adalah kepercayaan pelanggan terhadap kehandalan dan integritas perusahaan. Menurut Ghea (2013) bahwa kepercayaan merupakan

elemen –elemen yang terdiri dari kejujuran (memenuhi janji), kemampuan, kebaikan, keandalan dan *customer orientation*.

2) Komitmen Psikologi/ Emosional (*Psychological/ Emotional Comitment*)

Komitmen psikologi adalah pelanggan merasa senang menggunakan layanan perusahaan dan merasa memiliki terhadap produk/perusahaan. Menurut Ghea (2013) bahwa komitmen dapat berarti adanya rasa memiliki terhadap perusahaan sehingga pelanggan mau dan menikmati proses kerjasama yang dilakukan.

3) Biaya Peralihan (*Switching Cost*)

Biaya peralihana adalah waktu, usaha, dan pengeluaran yang diperlukan untuk beralih dari suatu perusahaan ke perusahaan lain.

4) Berita dari Mulut ke Mulut (*Word of Mounth*)

Word of mounth adalah aktifitas mempromosikan perusahaan dengan pernyataan positif, memberikan rekomendasi dan memberikan referensi tentang produk dan perusahaan.

Menurut Ghea (2013) bahwa memberikan rekomendasi (*Word of Mounth*) termasuk mempromosikan perusahaan, membuat komentar –komentar positif dan rujukan bisnis.

5) Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama adalah aktifitas kerjasama dan kesediaan pelanggan untuk membantu perusahaan tersebut di dalamnya menyarankan hal –hal yang baik

kepada perusahaan dan penggunaan pelanggan dalam kepentingan iklan perusahaan. Menurut Ghea (2013) bahwa kerjasama pelanggan dalam melakukan kerjasama dengan perusahaan demi tercapainya tujuan bersama (memberi ide-ide kepada perusahaan menjadi lebih baik).

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengetahui sejauhmana suatu ukuran atau nilai yang menunjukkan tingkat kehandalan atau kesahihan suatu alat ukur dengan cara mengukur korelasi antara variabel atau item dengan skor total variabel pada analisis *reability* dengan melihat nilai *correlation corrected item*, dengan ketentuan jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka dinyatakan valid dan sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas data merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat menunjukkan ketepatan dan dapat dipercaya dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yaitu menganalisis reabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran, dengan ketentuan, jika nilai r Alpha $>$ r tabel, maka dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2014). Nilai r Tabel dalam penelitian ini menggunakan *critical value of the product moment* pada taraf signifikan 95%.

G. Uji Prasyarat

Metode analisis data menggunakan Analisis Regresi Sederhana. Regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2014) adalah bahwa regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen, dengan rumus:

$$Y = \alpha + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat (*Loyalitas Pasien*)

α : Konstan

b : Koefisien regresi, $i = 1, 2, 3, 4, 5$

X : Variabel bebas (*Mutu Pelayanan Kesehatan*)

Dengan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$

Sebelum melakukan uji analisis regresi sederhana, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik meliputi:

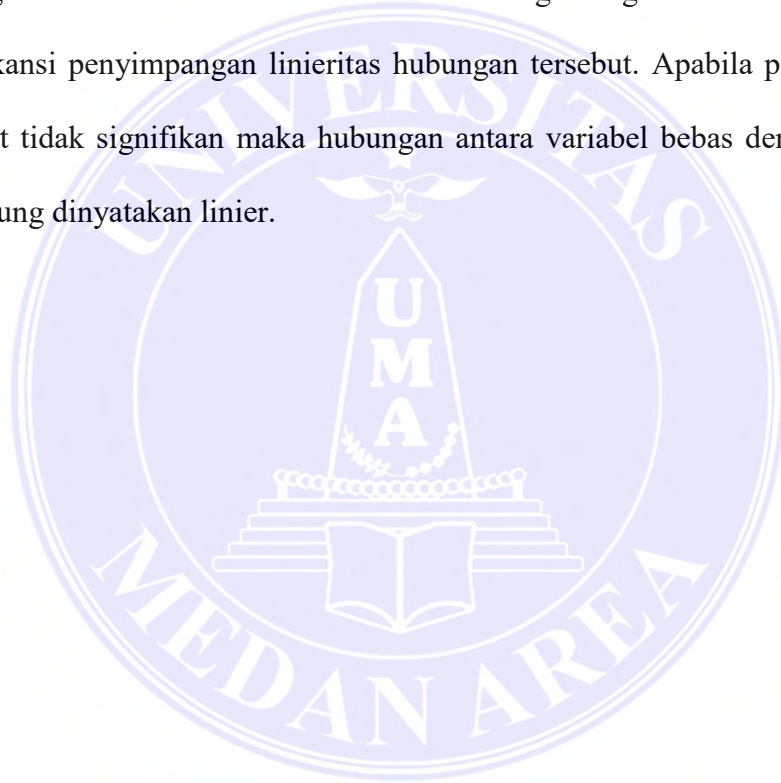
1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS, dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

2) Uji Linieritas

Uji Linieritas hubungan digunakan untuk mengetahui linier atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung serta untuk mengetahui signifikansi penyimpangan linieritas hubungan tersebut. Apabila penyimpangan tersebut tidak signifikan maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantung dinyatakan linier.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Pada bagian pertama akan dijabarkan kesimpulan dari penelitian ini dan pada bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang mungkin digunakan bagi para pihak terkait.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dengan loyalitas yang ditunjukkan oleh koefisien $r_{xy} = 0,858$; $\text{linearity} = 0,000 < 0,05$ yang artinya semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi pula loyalitas pasien.
2. Berdasarkan koefisien determinan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel X (Mutu pelayanan) terhadap Y (Loyalitas pasien) sebesar 73,6 % dan selebihnya 26,4 % dipengaruhi faktor lain, artinya semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi loyalitas yang dihasilkan oleh pasien rawat jalan RSUD Porsea.
3. Berdasarkan nilai-nilai empirik yang diperoleh yaitu 125,03 lebih besar dari nilai rata-rata hipotetik yaitu sebesar 90, dengan selisih yang melebihi nilai SD sebesar 18,734 disimpulkan bahwa mutu pelayanan tergolong tinggi dan untuk loyalitas pasien yang dimiliki oleh RSUD Porsea tergolong tinggi, hal ini didasarkan pada nilai-nilai empirik yang diperoleh yaitu 77,31 lebih besar

dari nilai rata-rata hipotetik yaitu sebesar 55 dengan selisih yang melebihi nilai SD sebesar 11,254.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya yaitu :

1. Saran Kepada RSUD Porsea

Menyadari bahwa dari hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien baik terhadap rumah sakit, oleh sebab itu rumah sakit harus terus meningkatkan dimensi daya tanggap, empati, kehandalan, bukti fisik dan mempertahankan dimensi jaminan yang memberi pengaruh tertinggi dalam pembentukan loyalitas pasien, seperti kompetensi yang dimiliki tim medis dalam bekerja, serta keamanan dan kenyamanan selama pemeriksaan, misalnya dengan mengadakan pelatihan.

2. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan adanya keterbatasan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk memperhatikan sampel yang digunakan tidak hanya pada penerima layanan saat melakukan penelitian tapi masyarakat luas yang mengetahui layanan. Menggunakan analisis berganda untuk melihat yang dimensi paling mempengaruhi terhadap kedua variabel. Serta memperhatikan model penelitian apa yang cocok digunakan dalam meneliti hal yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. 2004, *Manajemen Buku Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta
- A, Dea, dkk. 2015. Peran Kepuasan Mutu Layanan Farmasi dalam Peningkatan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup Kota Bandung *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*. 4(3): 206–217. <http://ijcp.or.id>. ISSN: 2252–6218
- Anggrianni, S. Dkk. 2017. Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 19 (1): 74 85 <https://pdfs.semanticscholar.org/2f62/b882404a7199fc41e8dbeebc7424762202df.pdf>
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Baloglu, Seyhmus (2002). "Dimensions of Customer Loyalty—Separating Friends From Well Wishers" *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Cornell University
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Penerbit: Erlangga. Jakarta
- Creswell, John W, 2008, *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*, Edisi Ketiga Pustaka Pelajar, Bandung;
- Eryanto, Hernry. 2011. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kesetiaan Pasien (Survei Pasien Perawat Rumah Sakit Internasional Bintaro). *Jurnal Ilmiah Econosains*. 9 (2): 107-118. ISSN 2252- 8490
- Fatimah, T. Susanto. 2016. Perubahan Kualitas Layanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 5 (2): 150-156. DOL10.18196 / jmmr 5120 ISSN: 20882831

- Gunawan, K. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. 13(1): 32-39
- Mamik. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Penerbit Zifatama Publisher. Surabaya
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/ Menkes/ Per/ III/2008 tentang Pengertian Pasien
- Mu'ah dan Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Publisher. Sidoarjo
- Munte, Tigor. 2019 Juni 19. Pasien kecewa dengan pelayanan RSUD Porsea. TagarNews. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2019 dari <https://www.tagar.id/keluarga-pasien-kecewa-pelayanan-rsud-porsea>
- Pasien RSUD Porsea Keluhkan Minimnya Kursi Tunggu, Direktur RSUD Porsea:Pasien Membludak, Kursi Tunggu Belum Dianggarkan. 2019 Januari 10. Sinar Indonesia Baru. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2019 dari [https://hariansib.com/Marsipature Hutanabe/Pasien-RSUD-Porsea Keluhkan-Minimnya-Kursi-Tunggu](https://hariansib.com/Marsipature/Hutanabe/Pasien-RSUD-Porsea-Keluhkan-Minimnya-Kursi-Tunggu)
- PEMKAB TOBASA upayakan dokter spesialis anastesi Di RSUD Porsea. Infopublik. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2019 dari <http://infopublik.id/kategori/nusantara/321983/pemkab->
- Pohan, I.S. 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC.Jakarta.
- Pratiwi, Margareta. 2016. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Raden Mattaher Jambi. *Scientia Journal STIKES PRIMA Jambi*. 5 (01) : 31 -38
- Sandra, Fransisca, Christina. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Korporasi Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. 7 (2): <https://media.neliti.com/media/publications/52567-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-citra-ko.pdf>

- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi:Yogyakarta.
- Saragih, Rosita, dkk. 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. [https:// docplayer .info/437522-Pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhadap-loyalitas-pasien-rumah-sakit-umum-herna-medan.html](https://docplayer.info/437522-Pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhadap-loyalitas-pasien-rumah-sakit-umum-herna-medan.html)
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan, Penelitian Evaluasi)*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Penerbit: Kencana, Jakarta: Kencana
- Wicaksono, Yoga & Budi, S. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang)*. *Diponegoro Journal Of Management*. 4(4) :1-11.ISSN(Online):2337-3792.[http://ejournal-s1.undip.ac.id /index.php/ dbr](http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr)
- Widi E Ristya. 2011. Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Stomatognatic (J.K.G. Unej)*. 8 (1). Hal 27-34.

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/1/21

Access From (repository.uma.ac.id)12/1/21

LAMPIRAN A

DATA PENELITIAN

Identitas Responden

No.	Nama	Jenis Kelamin	Jumlah Berobat	Usia/Tahun	Pekerjaan	Pendidikan
1	J Sinaga	L	Diatas 10 kali	50 -64	lainnya, Honorer	Perguruan Tinggi
2	TM Napitupulu	L	6 -10 kali	65 >	lainnya, Honorer	SMA
3	J Doloksaribu	L	3 -5 kali	50 -64	Petani	SMA
4	H. Purba	L	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi
5	G. Hasibuan	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi
6	J Sianipar	L	Diatas 10 kali	35 -49	Petani	SMA
7	T. M	L	Diatas 10 kali	50 -64	Petani	SMA
8	A. P	L	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
9	T. S	P	Diatas 10 kali	50 -64	Pedagang	SMA
10	K. S	L	6 -10 kali	50 -64	Pegawai Swasta	SMA
11	T. P	P	6 -10 kali	50 -64	Petani	SMP
12	S. S	P	Diatas 10 kali	25 -34	Pelajar/Mahasiswa	Perguruan Tinggi
13	H. S	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi
14	J. S	P	Diatas 10 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
15	H. B	L	Diatas 10 kali	50 -64	Pegawai Swasta	SMA
16	L. A	P	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
17	T. B	L	6 -10 kali	35 -49	Pedagang	SMA
18	M. T	L	Diatas 10 kali	65>	Petani	SMP
19	A. P	L	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA

20	M. H	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
21	S. T	L	3 -5 kali	17 -24	Pegawai Swasta	SMA
22	Y. T	L	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
23	O. T	L	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
24	T. N	L	6 -10 kali	65 >	Petani	SMP
25	Y. S	L	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
26	R. S	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi
27	L. S	L	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
28	N. S	L	3 -5 kali	35 -49	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi
29	E. M	P	6 -10 kali	50 -64	Pegawai Swasta	Perguruan Tinggi
30	MR Sibarani	L	3 -5 kali	35 -49	Tidak Bekerja	SMP
31	WM Lubis	L	6 -10 kali	35 -49	Pegawai Swasta	SMA
32	H Gurning	L	Diatas 10 kali	65 >	Pegawai Swasta	Tidak Pernah Sekolah
33	S Febryanti	P	Diatas 10 kali	50 -64	Tidak Bekerja	SMP
34	H Hutajulu	P	6 -10 kali	35 -49	Pegawai Swasta	Tidak Pernah Sekolah
35	E Ajeng	P	Diatas 10 kali	35 -49	Pedagang	SD
36	Roy	L	6 -10 kali	50 -64	Pegawai Swasta	SMA
37	J Sibarani	P	Diatas 10 kali	65 >	Tidak Bekerja	SMP
38	H Pratama	L	3 -5 kali	50 -64	Pedagang	Tidak Pernah Sekolah
39	M Sinaga	P	3 -5 kali	25 -34	Pedagang	SD

40	R Tambunan	P	3 -5 kali	35 -49	Pedagang	SMA
41	SM Siahaan	P	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
42	P Simbolon	P	3 -5 kali	65 >	Petani	SD
43	K Panjaitan	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
44	M Siahaan	L	3 -5 kali	50 -64	Pegawai Swasta	SMA
45	P Manurung	L	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
46	R Sirait	P	3 -5 kali	35 -49	Pegawai Swasta	SMA
47	J Pardede	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
48	N Simanjuntak	P	3 -5 kali	65 >	Pedagang	SMA
49	J Sitorus	L	6 -10 kali	50 -64	Pegawai Swasta	SMA
50	A Hutajulu	L	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
51	H Simanjuntak	P	3 -5 kali	65 >	Petani	SMP
52	M Harianja	L	3 -5 kali	65 >	Petani	SMP
53	A Pangaribuan	P	3 -5 kali	65 >	Pedagang	SMP
54	C Marpaung	P	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
55	T Gurning	L	Diatas 10 kali	65 >	Petani	SMP
56	W Gurning	P	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
57	E Gurning	P	6 -10 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SMA
58	E Sinurat	P	3 -5 kali	50 -64	Pedagang	SMA
59	MM Marpaung	P	3 -5 kali	65 >	Petani	SMA
60	R Doloksaribu	L	3 -5 kali	65 >	Petani	SD
61	S Rajagukguk	L	6 -10 kali	50 -64	Petani	SMA
62	Pardamean	L	3 -5 kali	50 -64	Petani	SMA
63	M Siburian	P	3 -5 kali	50 -64	Pedagang	SMA
64	M L Toruan	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
65	J Sitorus	P	3 -5 kali	65 >	Petani	SMA

66	Dahlia	P	3 -5 kali	65 >	Petani	SMA
67	M Tambunan	L	3 -5 kali	65 >	Petani	SMA
68	T Harianja	P	3 -5 kali	17 -24	Pedagang	SMA
69	W Tambunan	L	3 -5 kali	35 -49	Pedagang	SMA
70	M Manurung	L	6 -10 kali	65 >	Petani	SMA
71	N M Silitonga	P	3 -5 kali	25 -34	Petani	SMA
72	L Sinambela	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
73	H Nainggolan	L	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
74	A Panjaitan	P	3 -5 kali	65 >	Pedagang	SMA
75	J Sitorus	L	6 -10 kali	65 >	Pedagang	SMA
76	R Siburian	P	3 -5 kali	25 -34	Pedagang	SMA
77	S Purba	P	3 -5 kali	17 -24	Petani	SMA
78	J Ambarita	L	3 -5 kali	35 -49	Pedagang	SMA
79	R Butar - Butar	P	3 -5 kali	35 -49	Pedagang	SMA
80	M Siburian	P	3 -5 kali	25 -34	Pegawai Swasta	SMA
81	C Sitorus	P	3 -5 kali	17 -24	Pelajar/Mahasiswa	SD
82	R Simbolon	P	3 -5 kali	35 -49	Petani	SMA
83	T Hutagaol	P	3 -5 kali	25 -34	Pedagang	SMA
84	N Sianipar	P	3 -5 kali	25 -34	Pedagang	SMA
85	H Siregar	P	3 -5 kali	17 -24	Pedagang	SMA
86	Ekaria	P	3 -5 kali	25 -34	Pedagang	SMA
87	S Sitorus	P	3 -5 kali	65 >	Petani	SMA
88	H Siahaan	L	3 -5 kali	50 -64	Petani	SMA
89	T Sirait	P	3 -5 kali	25 -34	Petani	SMA
90	L Purba	P	6 -10 kali	35 -49	Pedagang	SMA
91	D Nainggolan	L	6 -10 kali	35 -49	Petani	SMA
92	W Sitorus	P	3 -5 kali	25 -34	Pedagang	SMA

93	T Rumatua	P	3 -5 kali	25 -34	Tidak Bekerja	SMA
94	M Siagian	L	3 -5 kali	65 >	Pegawai Swasta	SMA
95	H Marlina	P	3 -5 kali	25 -34	Pedagang	SMA
96	M Manurung	P	3 -5 kali	25 -34	Petani	SMA
97	R Manurung	L	6 -10 kali	35 -49	Pedagang	SMP
98	S Gurning	L	3 -5 kali	25 -34	Petani	SMA
99	P Sitanggang	L	3 -5 kali	25 -34	Petani	SMA
100	A Hutajulu	L	3 -5 kali	25 -34	Petani	SMA

NO.	Pernyataan Skala Mutu Pelayanan																																Total									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		33	34	35	36	37	38			
1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	1	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	1	3	4	3	4	131		
2	1	2	2	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	1	3	4	2	3	1	2	4	2	1	2	2	4	4	3	2	3	2	2	4	2	3	1	3	1	3	1	95	
3	2	4	1	3	2	3	2	4	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	1	3	2	3	2	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	114	
4	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	1	3	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	122	
5	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	109	
6	1	3	3	4	2	2	1	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	1	3	2	3	1	3	3	4	2	2	1	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	103
7	4	3	3	4	2	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	4	1	4	4	4	2	3	4	3	3	4	2	2	4	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	111	
8	1	4	1	4	2	3	2	4	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	1	4	1	4	2	3	2	4	4	1	3	2	4	2	4	2	4	2	102	
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	130	
10	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	1	2	3	2	3	2	3	2	98
11	1	2	2	4	3	3	1	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	1	2	3	2	1	2	2	4	3	3	1	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	98	
12	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	118
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152
14	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	138
15	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	127

16	1	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	2	1	4	3	4	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	128		
17	1	3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	3	2	3	1	2	2	4	1	3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	97			
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	141			
19	1	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2	4	3	4	3	108			
20	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	4	1	4	1	125		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	148		
22	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	135		
23	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	139			
24	1	4	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	4	3	1	4	3	4	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	119			
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	112
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	143		
27	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	125		
28	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4	3	4	3	2	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	125			
29	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	125		
30	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	124		
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	147		
32	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	109

33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	145	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	
35	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	117	
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	136
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	150
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	151
39	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	150
40	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	140
41	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	146
42	1	4	2	2	4	4	1	4	1	2	3	2	4	2	4	2	3	2	1	3	2	4	1	4	2	2	4	4	1	4	1	2	3	2	4	2	4	2	99	
43	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	110
44	4	2	1	3	3	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	3	2	3	4	4	3	1	4	2	1	3	3	2	4	2	4	1	2	1	2	4	2	4	98	
45	4	1	2	1	4	4	4	3	2	2	4	1	3	2	4	1	4	1	4	1	1	3	4	1	2	1	4	4	4	3	2	2	4	1	3	2	3	2	98	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152
47	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	122	
48	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	143
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	151

50	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	136	
51	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	133	
52	4	3	3	4	4	2	4	1	4	3	4	3	1	2	2	4	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	1	4	3	4	3	1	2	1	2	113	
53	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	135	
54	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	110	
55	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	74
56	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	3	1	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	115
57	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	144	
58	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	2	4	1	3	1	2	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	84
59	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	131	
60	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	1	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	1	4	2	4	2	116	
61	4	3	3	2	2	1	4	4	1	3	4	3	4	2	1	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	2	1	4	4	1	3	4	3	4	2	4	2	105
62	4	3	4	4	3	2	4	2	2	4	3	1	2	3	2	4	2	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	2	4	2	2	4	3	1	2	3	2	3	112
63	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	119
65	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	1	3	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	122
66	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	1	3	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	122

67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	146				
68	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	127				
69	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	141				
70	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	131			
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	150		
72	2	2	4	1	2	2	2	3	1	4	3	2	3	2	2	1	4	1	2	3	4	2	2	2	4	1	2	2	2	3	1	4	3	2	3	2	3	2	90
73	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	146		
74	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	2	4	123		
75	3	1	3	4	4	2	3	4	3	3	4	1	4	1	2	4	4	4	3	4	4	2	3	1	3	4	4	2	3	4	3	3	4	1	4	1	4	1	112
76	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	3	126
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	139	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	
79	1	4	1	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	104	
80	4	3	2	4	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	2	3	112
81	1	2	3	3	2	3	1	4	3	3	4	1	4	1	3	3	2	3	1	3	4	2	1	2	3	3	2	3	1	4	3	3	4	1	4	1	4	1	96
82	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	118
83	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	116

84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	139	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	
86	1	4	1	2	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	2	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	106	
87	4	4	4	3	2	4	4	1	4	4	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	1	4	4	3	1	1	4	1	4	120	
88	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	121	
89	4	4	3	1	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	3	1	2	1	4	4	4	2	4	4	3	1	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	105	
90	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	125
91	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	141
92	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	131	
93	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	111	
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	145	
95	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	1	3	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	122	
96	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	1	3	4	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	122	
97	1	4	1	1	4	4	1	4	3	1	4	1	4	4	4	1	1	4	1	4	4	4	1	4	1	1	4	4	1	4	3	1	4	1	4	4	4	4	105	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	150	
99	1	2	3	3	2	3	1	4	3	3	4	1	4	1	3	3	2	3	1	3	4	2	1	2	3	3	2	3	1	4	3	3	4	1	4	1	4	1	96	
100	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	3	118	

No	Pernyataan Skala Loyalitas Pasien																								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	4	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	83
2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	1	3	52
3	3	1	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	1	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	73
4	2	4	4	4	4	1	3	4	3	4	2	2	3	4	1	2	4	4	4	2	4	3	4	2	74
5	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	75
6	2	3	4	4	4	4	3	1	3	1	2	2	3	3	4	2	4	4	4	2	1	3	1	2	66
7	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4	3	2	4	3	4	2	75
8	3	4	2	3	3	2	3	4	1	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	1	2	3	65
9	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	77
10	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	67
11	3	2	2	3	4	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	2	1	3	59
12	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	80
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
14	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	80
15	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	78
16	4	3	3	1	4	3	2	1	4	1	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	1	4	1	4	71
17	3	3	3	3	4	2	4	1	3	1	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	1	3	1	3	68
18	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	85
19	3	3	2	4	4	3	2	1	4	1	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	1	4	1	3	68
20	3	3	1	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	76
21	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	90
22	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	80

23	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	82
24	3	3	4	4	4	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	4	1	3	72
25	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	71
26	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	85
27	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	81
28	1	4	4	3	4	2	3	4	4	4	1	1	3	4	2	1	4	3	4	1	4	4	4	1	70
29	2	3	3	2	4	1	4	4	3	4	2	2	4	3	1	2	4	4	4	2	4	3	4	2	71
30	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	82
31	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	85
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	70
33	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	86
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
35	2	3	3	4	4	2	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	2	71
36	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	88
37	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	92
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
40	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	4	2	78
41	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	90
42	4	2	2	1	1	2	4	1	4	1	4	4	4	2	2	4	1	4	2	4	1	4	1	4	63
43	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	4	4	4	1	63
44	2	1	1	4	4	2	1	4	2	4	2	2	1	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	61
45	4	2	1	2	2	4	3	4	1	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	1	4	4	72
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
47	3	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	75
48	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	89
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94

50	2	4	4	3	4	1	2	4	4	4	2	2	2	4	1	2	4	3	4	2	4	4	4	2	72
51	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	81
52	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	2	72
53	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	83
54	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	4	4	4	1	63
55	2	3	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	1	3	2	2	2	3	4	2	1	3	1	2	51
56	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	84
57	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	90
58	3	1	2	2	2	3	4	1	3	1	3	3	4	1	3	3	2	4	2	3	1	3	1	3	58
59	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4	4	2	76
60	4	2	1	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	80
61	1	3	3	3	1	2	3	4	3	4	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	4	3	4	1	55
62	2	4	1	4	2	1	1	4	3	4	2	2	1	4	1	2	2	1	4	2	4	3	4	2	60
63	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	91
64	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	69
65	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	88
66	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
67	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
68	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	77
69	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	81
70	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	77
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
72	2	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	54
73	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	83
74	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	80
75	2	3	1	2	3	4	2	3	1	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	1	3	2	60
76	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	81

77	3	4	1	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	80
78	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
79	4	1	1	1	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	69
80	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	78
81	3	3	1	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	1	3	53
82	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	79
83	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	83
84	3	4	1	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	80
85	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
86	4	1	1	1	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	69
87	4	4	1	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	83
88	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	81
89	3	3	2	1	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	76
90	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	77
91	3	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	80
92	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	77
93	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	69
94	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	84
95	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
96	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	89
97	4	1	2	1	4	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	70
98	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	91
99	3	3	1	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	1	3	53
100	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	79

LAMPIRAN B

VALIDITAS DAN

RELIABILITAS SKALA

MUTU PELAYANAN

DAN

SKALA LOYALITAS

PASIEN

1. Scale: MUTU PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,930	,930	38

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Aitem_1	3,29	1,140	100
Aitem_2	3,34	,781	100
Aitem_3	3,24	,900	100
Aitem_4	3,51	,859	100
Aitem_5	3,11	,963	100
Aitem_6	3,11	,840	100
Aitem_7	3,31	1,107	100
Aitem_8	3,26	,872	100
Aitem_9	3,67	,711	100
Aitem_10	3,24	,900	100
Aitem_11	3,25	,757	100
Aitem_12	2,97	1,077	100
Aitem_13	3,25	,880	100
Aitem_14	3,19	,918	100
Aitem_15	3,09	,830	100
Aitem_16	3,49	,882	100
Aitem_17	2,80	,899	100
Aitem_18	3,51	,847	100
Aitem_19	3,28	1,129	100
Aitem_20	3,62	,736	100
Aitem_21	3,44	,914	100
Aitem_22	2,96	,864	100
Aitem_23	3,29	1,140	100
Aitem_24	3,34	,781	100
Aitem_25	3,24	,900	100
Aitem_26	3,51	,859	100
Aitem_27	3,11	,963	100
Aitem_28	3,11	,840	100
Aitem_29	3,31	1,107	100
Aitem_30	3,26	,872	100
Aitem_31	3,67	,711	100
Aitem_32	3,24	,900	100
Aitem_33	3,25	,757	100
Aitem_34	2,97	1,077	100
Aitem_35	3,25	,880	100
Aitem_36	3,19	,918	100
Aitem_37	3,25	,880	100
Aitem_38	3,19	,918	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Aitem_1	120,82	308,250	,613	.	,927
Aitem_2	120,77	323,573	,353	.	,930
Aitem_3	120,87	314,215	,598	.	,927
Aitem_4	120,60	315,596	,582	.	,928
Aitem_5	121,00	320,626	,364	.	,930
Aitem_6	121,00	322,707	,354	.	,930
Aitem_7	120,80	309,212	,608	.	,927
Aitem_8	120,85	319,806	,434	.	,929
Aitem_9	120,44	321,198	,486	.	,929
Aitem_10	120,87	314,215	,598	.	,927
Aitem_11	120,86	325,516	,293	.	,930
Aitem_12	121,14	314,990	,469	.	,929
Aitem_13	120,86	319,394	,443	.	,929
Aitem_14	120,92	312,135	,651	.	,927
Aitem_15	121,02	322,545	,364	.	,930
Aitem_16	120,62	314,965	,586	.	,928
Aitem_17	121,31	318,337	,466	.	,929
Aitem_18	120,60	315,616	,590	.	,928
Aitem_19	120,83	309,718	,582	.	,928
Aitem_20	120,49	318,737	,564	.	,928
Aitem_21	120,67	321,334	,364	.	,930
Aitem_22	121,15	323,402	,320	.	,930
Aitem_23	120,82	308,250	,613	.	,927
Aitem_24	120,77	323,573	,353	.	,930
Aitem_25	120,87	314,215	,598	.	,927
Aitem_26	120,60	315,596	,582	.	,928
Aitem_27	121,00	320,626	,364	.	,930
Aitem_28	121,00	322,707	,354	.	,930
Aitem_29	120,80	309,212	,608	.	,927
Aitem_30	120,85	319,806	,434	.	,929
Aitem_31	120,44	321,198	,486	.	,929
Aitem_32	120,87	314,215	,598	.	,927
Aitem_33	120,86	325,516	,293	.	,930
Aitem_34	121,14	314,990	,469	.	,929
Aitem_35	120,86	319,394	,443	.	,929
Aitem_36	120,92	312,135	,651	.	,927
Aitem_37	120,86	319,394	,443	.	,929
Aitem_38	120,92	312,135	,651	.	,927

2. Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,880	,884	24

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Aitem_1	3,17	,817	100
Aitem_2	3,25	,869	100
Aitem_3	2,94	1,062	100
Aitem_4	3,21	1,057	100
Aitem_5	3,67	,711	100
Aitem_6	2,78	,894	100
Aitem_7	2,97	,881	100
Aitem_8	3,32	1,118	100
Aitem_9	3,35	,821	100
Aitem_0	3,30	1,124	100
Aitem_11	3,17	,817	100
Aitem_12	3,17	,817	100
Aitem_13	3,00	,888	100
Aitem_14	3,24	,866	100
Aitem_15	2,80	,899	100
Aitem_16	3,15	,845	100
Aitem_17	3,66	,728	100
Aitem_18	3,33	,766	100
Aitem_19	3,53	,904	100
Aitem_20	3,16	,825	100
Aitem_21	3,32	1,118	100
Aitem_22	3,35	,821	100
Aitem_23	3,30	1,124	100
Aitem_24	3,17	,817	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Aitem_1	74,14	115,960	,570	.	,873
Aitem_2	74,06	118,360	,399	.	,877
Aitem_3	74,37	115,993	,417	.	,877
Aitem_4	74,10	119,061	,281	.	,881
Aitem_5	73,64	118,374	,503	.	,875
Aitem_6	74,53	119,726	,313	.	,880
Aitem_7	74,34	117,843	,420	.	,877
Aitem_8	73,99	112,838	,529	.	,874
Aitem_9	73,96	118,544	,416	.	,877
Aitem_0	74,01	112,434	,544	.	,873
Aitem_11	74,14	115,960	,570	.	,873
Aitem_12	74,14	115,960	,570	.	,873
Aitem_13	74,31	116,418	,494	.	,875
Aitem_14	74,07	118,147	,412	.	,877
Aitem_15	74,51	120,151	,289	.	,880
Aitem_16	74,16	117,449	,464	.	,876
Aitem_17	73,65	118,189	,502	.	,875
Aitem_18	73,98	120,828	,311	.	,879
Aitem_19	73,78	118,517	,372	.	,878
Aitem_20	74,15	115,806	,573	.	,873
Aitem_21	73,99	112,838	,529	.	,874
Aitem_22	73,96	118,544	,416	.	,877
Aitem_23	74,01	112,434	,544	.	,873
Aitem_24	74,14	115,960	,570	.	,873

LAMPIRAN C
UJI ASUMSI
(UJI NORMALITAS DAN
UJI LINEARITAS)

1. Uji Normalitas

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Mutu_Pelayanan	100	124,11	18,278	74	152
Loyalitas_Pasien	100	77,31	11,254	51	96

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Mutu_Pelayanan	Loyalitas_Pasien
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	124,11	77,31
	Std. Deviation	18,278	11,254
Most Extreme Differences	Absolute	,082	,074
	Positive	,064	,048
	Negative	-,082	-,074
Test Statistic		,082	,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,091 ^c	,192 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Linearitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Loyalitas_Pasien *	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
Mutu_Pelayanan						

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas_Pasien Mutu_Pelayanan	Between Groups	(Combined)	11207,973	51	219,764	7,923	,000
		Linearity	9220,550	1	9220,550	332,418	,000
		Deviation from Linearity	1987,423	50	39,748	1,433	,106
	Within Groups	1331,417	48	27,738			
Total			12539,390	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas_Pasien * Mutu_Pelayanan	,858	,735	,945	,894

3. Uji Analisis Regresi Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Mutu_Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 ^a	,735	,733	5,819

a. Predictors: (Constant), Mutu_Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas_Pasien

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Significance
Regression	9220,550	1	9220,550	272,268	,000 ^b
Residual	3318,840	98	33,866		
Total	12539,390	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pasien

b. Predictors: (Constant), Mutu_Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,782	4,014		2,935	,004
Mutu_Pelayanan	,528	,032	,858	16,501	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pasien

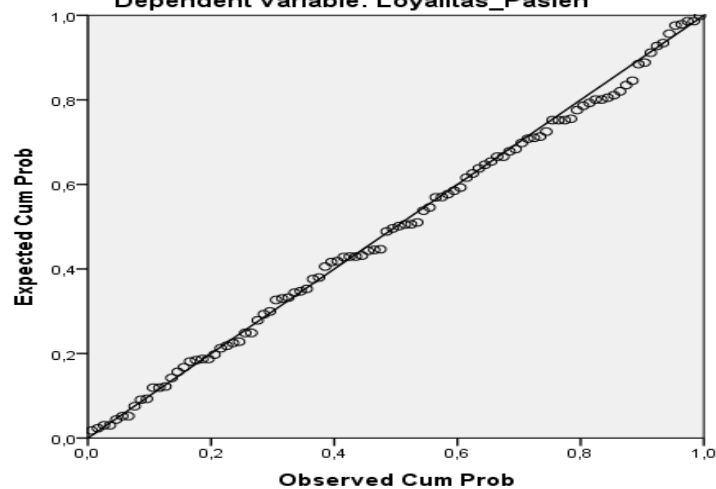
Residuals Statistics^a

	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	50,85	92,04	77,31	9,651	100
Residual	-12,220	17,804	,000	5,790	100
Std. Predicted Value	-2,741	1,526	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,100	3,059	,000	,995	100

a. Dependent Variable: Loyalitas_Pasien

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Loyalitas_Pasien



LAMPIRAN E
ALAT UKUR PENELITIAN
SKALA MUTU
PELAYANAN
DAN
LOYALITAS PASIEN



**SKALA PENELITIAN
PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) PORSEA**

1. Peneliti

Nama : **Widyastuti Gurning**
NPM : **168600334**
Kampus : **Universitas Medan Area**
Program Studi : **Psikologi**

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang akan saya laksanakan dengan judul diatas maka dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari, untuk dapat mengisi skala ini. Adapun petunjuk pengisian skala ini adalah sebagai berikut:

1. Isilah Identitas diri dengan benar
2. Pilihlah salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengalaman pelayanan yang anda terima di Rumah Sakit Umum Daerah Porsea dengan memberi tanda *cek list* (✓)
3. Isilah dengan sejujur-jujurnya karena penilaian anda dijamin kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi pelayanan yang anda terima karena data yang diperoleh hanya kebutuhan tugas akhir . Pilihlah :
 1. SS : Sangat Setuju
 2. S : Setuju
 3. TS : Tidak Setuju
 4. STS : Sangat Tidak Setuju

2. Responden

A. Identitas dan Jumlah Kunjungan Responden

Nama (Inisial) :

Berapa kali anda berobat ke RSUD Porsea ini

- 3 -5 kali 6 -10 kali Diatas 10 kali

Jenis Kelamin

- Laki – laki Perempuan

Usia

- 17 – 24 tahun 50 – 64 tahun
 25 – 34 tahun 65 tahun keatas
 35 – 49 tahun

Pekerjaan

- Pelajar / Mahasiswa Pedagang Petani
 Pegawai Negeri Tidak Bekerja
 Pegawai Swasta Lainnya, sebutkan

Pendidikan Terakhir

- SD Pendidikan Tinggi (D3/S1/S2/S3)
 SMP Tidak Pernah Sekolah
 SMA

— . — . — . — . — *Selamat Mengerjakan* ☺ — . — . — . — . —

B. Menjawab Pertanyaan

1. Skala Loyalitas Pasien

No.	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang mutu pelayanan			
		SS	S	TS	STS
1)	Setiap saya periksa kesehatan, saya mendapat pelayanan terbaik				
2)	Menurut saya, arahan tenaga medis, tidak menyembuhkan penyakit saya				
3)	Saya menyarankan kepada keluarga, dan orang lain untuk berobat ke Rumah Sakit ini				
4)	Menurut saya, tim medis bersikap ramah dan sabar menghadapi pasien.				
5)	Saya menyampaikan hal positif tentang kemampuan tim medis dalam menangani pasien				
6)	Saya merasa nyaman ketika tim medis mampu mengobati penyakit saya				
7)	Saya menghimbau kepada keluarga, dan orang lain untuk mencari rumah sakit yang lebih baik				
8)	Saya lebih memilih menyampaikan hal kurang baik tentang tim medis kepada orang lain				
9)	Saya memilih untuk tidak peduli terhadap kemajuan pelayanan rumah sakit				
10)	Saya memilih membicarakan masalah –masalah yang terjadi di rumah sakit kepada orang lain				
11)	Jika beralih ke rumah sakit lain, saya bersedia mengeluarkan biaya yang lebih besar dari ini				
12)	Jika beralih ke rumah sakit lain, saya belum tentu mendapatkan pelayanan sebaik disini				
13)	Saya memberikan saran untuk kemajuan pelayanan rumah sakit				
14)	Saya melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit berubah – ubah				
15)	Saya percaya bahwa arahan tenaga medis sangat membantu untuk kesembuhan saya				
16)	Saya akan tetap memilih rumah sakit ini, walaupun biaya yang dibebankan lebih tinggi dari sebelumnya				
17)	Saya kurang nyaman, ketika tim medis bersikap kaku berhadapan dengan pasien.				
18)	Apabila harus pindah ke rumah sakit lain, pelayanan yang saya terima mungkin lebih buruk dari ini				

19)	Tim medis memberi informasi secara tertulis bila saya kurang paham tentang prosedur pelayanan				
20)	Saya percaya bahwa Rumah Sakit lebih mementingkan jumlah pasien daripada kesembuhan pasien				
21)	Saya merasa khawatir ketika tim medis tidak mampu mengatasi keluhan pasien.				
22)	Saya yakin bahwa tim medis di rumah sakit lain jauh lebih berpengalaman dibanding di sini				
23)	Saya percaya bahwa rumah sakit menyediakan layanan kesehatan terbaik				
24)	Saya cemas bahwa informasi yang diberikan pihak rumah sakit kurang tepat				

2. Skala Mutu Pelayanan

No.	Pernyataan	Apa yang anda rasakan tentang mutu pelayanan			
		SS	S	TS	STS
1)	Menurut saya, ruangan pemeriksaan nyaman dan bersih				
2)	Saya tidak bisa menggunakan bangku di ruang tunggu karena tidak memadai				
3)	Menurut saya, penampilan seluruh tim medis bersih dan rapi				
4)	Fasilitas di ruang tunggu memadai untuk saya dan pasien lainnya				
5)	Staff administrasi lebih banyak berbicara dengan rekannya saat melayani saya				
6)	Tim medis kurang merespon, ketika saya bertanya tentang penyakit saya				
7)	Saya senang ketika peralatan medis dan ruang pemeriksaan, lengkap dan nyaman				
8)	Saya melihat bahwa kehadiran tim medis sesuai dengan jadwal operasional rumah sakit				
9)	Staff administrasi mencatat identitas saya sesuai nomor antrian				
10)	Menurut saya, penampilan tim medis kurang rapi				
11)	Saya tidak nyaman ketika peralatan medis dan ruang pemeriksaan, kotor dan tidak memadai				

12)	Kondisi kesehatan saya membaik setelah mengikuti arahan dokter				
13)	Staff administrasi mencatat identitas saya dengan tidak lengkap				
14)	Staff administrasi memberikan pelayanan dengan cepat kepada saya				
15)	Pelayanan kesehatan yang diberikan tim medis kepada saya terlihat terburu-buru				
16)	Pelayanan kesehatan yang diberikan tim medis kepada saya sangat cepat dan akurat				
17)	Saya merasa kebersihan rumah sakit kurang terawat dengan baik				
18)	Pihak rumah sakit menerima saran dan masukan dari saya dan pasien lainnya				
19)	Tim medis datang terlambat sehingga membuat saya menunggu lama				
20)	Saya mengamati bahwa informasi dari tim medis dan pihak rumah sakit berbelit –belit				
21)	Pelayanan kesehatan yang diberikan tim medis kepada saya sangat baik dan profesional				
22)	Saya ragu terhadap kemampuan dari tim medis				
23)	Pihak rumah sakit tidak menyediakan kotak saran untuk menerima saran dan masukan dari pasien				
24)	Saya nyaman ketika rumah sakit menjamin bahwa tidak ada tim medis yang mal praktik				
25)	Tim Medis terlihat memilih-milih dalam memberikan pelayanan				
26)	Komunikasi antara saya, keluarga dan tim medis terlihat kaku				
27)	Staff administrasi selalu melayani saya dengan 5s (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun)				
28)	Tim medis memberi informasi yang berbelit– belit kepada saya dan pasien lain.				
29)	Menurut saya, tim medis kurang peduli untuk mendengarkan keluhan penyakit saya				
30)	Menurut saya, Dokter mampu memberikan tindak -an aman saat memeriksa saya				
31)	Tim medis terlihat menunjukkan sifat kaku kepada saya dan pasien lainnya				
32)	Saya melihat bahwa staff administrasinya kurang sigap				
33)	Tim medis melayani saya dan pasien lain dengan ramah dan sopan				
34)	Tim medis memberi solusi untuk setiap keluhan tentang kesehatan saya				

35)	Tidak ada jaminan keamanan dari pihak rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan				
36)	Tim medis memberi informasi dengan kalimat yang mudah saya pahami				
37)	Tim medis menunjukkan sikap penerimaan saat berkomunikasi dengan saya dan keluarga				
38)	Saya dan pasien lain dilayani tanpa membedakan status sosial				

Semoga Cepat Sembuh 😊😊

&

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda

LAMPIRAN F
SURAT IJIN PENELITIAN
DAN
SURAT BALASAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366978, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Seiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ.medanarea@uma.ac.id

Nomor : 635/FPSI/01.10/V/2020
 Lampiran : -
 Hal : Pengambilan Data

Medan, 6 Mei 2020

Yth. Direktur RSUD Porsea, dr. Tommy Candilala Siahaan, M.K.M
 Di
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Widyastuti Gurning
 NPM : 168600334
 Program Studi : Ilmu Psikologi
 Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di RSUD Porsea, dr. Tommy Candilala Siahaan, M.K.M guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Pengaruh Milu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea"*.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Rumah Sakit yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih..

Wakil Dekan Bidang Akademik,


 Laili Alfita, S.Psi, NIM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PORSEA

Jl.Raja Sipakko Napitupulu No.11 Parporean Porsea Telp (0632) 41084



Nomor : 897/766/RSUD/2020
 Lamp : --
 Perihal : **Pemberitahuan Selesai Pengambilan Data**

Porsea, 28 Mei 2020
 Kepada Yth :
 Dekan Universitas Medan Area
 di
 Medan

Menindaklanjuti Surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Medan Area Fakultas Psikologi, Nomor, tanggal 6 Mei 2020 2019, Perihal Pengambilan Data

Maka dengan ini diberitahukan bahwa nama yang tersebut di bawah ini telah menyelesaikan pengambilan data di Rumah sakit Umum Daerah Porsea tmt 07 Mei 2020 s.d 27 Mei 2020 oleh :

Nama : **WIDYASTUTI GURNING**
 NPM : 168600334
 Judul KTI : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui sebagaimana mestinya.


 dr. **TERESA BRAGITA SILALA SHAHAN, MKM**
 PENATA TINGKAT I
 NIP. 19770610 201001 1 001

Diiklaskan dengan Coretan



**PEMERINTAH KABUPATEN TOBA SAMOSIR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PORSEA**

Jl.Raja Sipakko Napitupulu No.11 Parparean Porsea Telp (0632) 41084



Nomor : 897/655/RSUD/2020
Lamp : ---
Perihal : **Persetujuan Pengambilan Data**

Porsea, 06 Mei 2020
Kepada Yth :
Dekan Universitas Medan Area
di
Medan

Menindaklanjuti Surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Medan Area Fakultas Psikologi, Nomor, tanggal 6 Mei 2020 2019, Perihal Pengambilan Data

Maka dengan ini kami beritahukan bahwa pihak Rumah Sakit Umum Daerah Porsea tidak keberatan dan memberi izin untuk pengambilan data tersebut kepada :

Nama : **WIDYASTUTI GURNING**
NPM : 168600334
Judul KTI : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea

Demikian kami sampaikan untuk dapat diketahui sebagaimana mestinya.


DIREKTUR RSUD PORSEA

dr. TOMKIY CANDILALA SIAHAAN, MKM
PENATA TINGKAT I
NIP. 19770610 201001 1 001

Dijanda dengan Cemburu