

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN UMUM
DI RAWAT JALAN RSUD CILACAP**



Oleh:

ATIYAH

NIM 212325015

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
2025**

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **ATIYAH**
NIM : **212325015**
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Umum di Rawat Jalan RSUD Cilacap**

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

Rabu, 25 Juni 2025

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 25 Juni 2025

Dewan Sidang

Ketua


Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

Sekretaris


Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

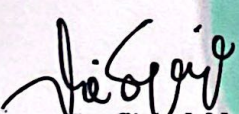
Penguji 1


Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

Penguji 2


Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104

Pembimbing


Syafi'ah, M.M.
NIDN. 0017108405

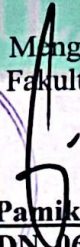
Ass. Pembimbing


Dina Prasetyaningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi




Mufia Pamikatsih, M.E.Sy.
NIDN. 0631058803

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN UMUM
DI RAWAT JALAN RSUD CILACAP**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Oleh :
ATIYAH
NIM 212325015

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
2025**

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi

Lamp : 1 Bendel

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap

Di –

Cilacap

Assalamualaikum wr.wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka

~ konsultan berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : ATIYAH

NIM : 212325015

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap
Loyalitas Pasien Umum di Rawat Jalan RSUD Cilacap

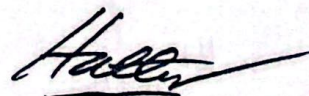
Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama

Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar strata satu (S-1).

Wassalamualaikum wr.wb

Cilacap, 30 Juni 2025

Konsultan



Hatta Setiabudhi, S.E., M.Ak

NIDN: 0631128201

NOTA PEMBIMBING

Kepada

Yth. Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap

Di Cilacap

Assalamualaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penyusunan skripsi dari :

Nama	: Atiyah
NIM	: 212325015
Fakultas	: Ekonomi
Prodi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien umum di Rawat Jalan RSUD Cilacap

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang Munaqosah. Bersama ini kami lampirkan skripsi tersebut, semoga dapat segera di Munaqosahkan.

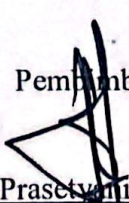
Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Pembimbing I


Syafi'ah, M.M
NIDN. 0017108405

Pembimbing II


Dina Prasetyaningrum, M.M
NIDN. 001710840

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN UMUM DI RAWAT JALAN RSUD CILACAP

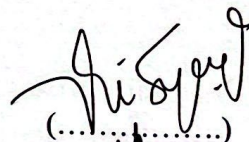
Oleh : ATIYAH

NIM : 212325015

Disetujui,

1. Syafi'ah, M.M.
NIDN. 0017108405

Pembimbing I

(.....)


2. Dina Prasetyaningrum, M.M.
NIDN. 0619129101

Pembimbing II

(.....)


3. Hatta Setiabudhi, M.Ak.
NIDN. 0631128201

Penguji I

(.....)


4. Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104

Penguji II

(.....)


Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali



Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

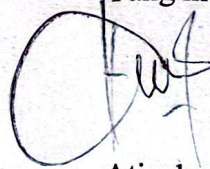
Nama : Atiyah
NIM : 212325015
Jurusan : Manajemen
Fakutas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap,

Yang membuat pernyataan



Atiyah

212325015

MOTTO

"Langkah kecil hari ini adalah awal dari keberhasilan besar esok hari."

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Umum di Rawat Jalan RSUD Cilacap” dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua menjadi umatnya yang mendapatkan syafa'at di yaumul akhir. Aamiin.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam prosesnya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap beserta seluruh jajaran Civitas Akademik.
2. Mutia Pamikatsih, M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
3. Ibu Elok Ainur Latif, M. M selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan pengarahan yang tak terbatas.
4. Ibu Syafi'ah, SP,. M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Dina Prasetyaningrum, M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan sehingga dapat digunakan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Kedua orang tua saya yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang yang tak terhingga sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Pendamping hidup saya sekaligus ayah dari kedua putra saya yaitu Chamim yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan nasehat untuk dijadikan motivasi dalam perjalanan hidup saya.
8. Kedua putra saya, Ahmad Emir Az Zain dan Ahmad Abidzar Baha yang menjadi penyemangat saya untuk terus terpacu menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan prodi manajemen kelas karyawan dan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk kemajuan bersama. Penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan kata dan pengetikan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jazakumullah Khairan Katsiran, Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Cilacap,

Penulis

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Cilacap. Sampel penelitian ini yaitu Jumlah total kunjungan Pasien di rawat jalan RSUD Cilacap. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengumpulan sampel menggunakan kriteria yang telah ditentukan. Berdasarkan kriteria tersebut, didapatkan 99 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa adanya variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

SUMMARY

This study was conducted with the aim of determining the effect of service quality and patient satisfaction on the loyalty of outpatients at Cilacap Regional Hospital. The sample of this study was the total number of outpatient visits of Cilacap Regional Hospital. The method used in sampling this study was using the purposive sampling method, namely collecting samples using predetermined criteria. Based on these criteria, 99 respondents were obtained. The analysis method used in this study was using multiple linear regression analysis. This study shows that the existence of service quality variables (X1) affects patient loyalty and patient satisfaction (X2) affects patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Telaah Pustaka.....	9
1. <i>Theory of Planed Behavior</i> (TPB).....	9
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Kepuasan Pasien	15
4. Loyalitas Pasien.....	17
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Pengembangan Hipotesis	22
D. Kerangka Berfikir.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	26
B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	28
C. Metode Pengumpulan Data	31
D. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian	43
B. Hasil Analisis Data	49
C. Pembahasan	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Implikasi	64
C. Keterbatasan Penelitian	65

DAFTAR PUSTAKA	67
----------------------	----

LAMPIRAN	69
----------------	----

BIODATA PENULIS	89
-----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	26
Gambar 4.1 Diagram Persentase Usia Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Cilacap	47
Gambar 4.2 Diagram Persentase Pendidikan Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Cilacap	48
Gambar 4.3 Diagram Persentase pekerjaan Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Cilacap	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Deskripsi Pengambilan Sampel	28
Tabel 4.1 Uji validitas pada Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.2 Hasil Uji validitas pada Kepuasan Pasien	51
Tabel 4.3 Hasil Uji validitas pada Loyalitas Pasien	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.5 Hasil Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji T	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data tren nilai Survey Kepuasan.....	3
Masyarakat di RSUD Cilacap	
Grafik 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	70
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	74
Lampiran 3 Hasil Perhitungan SPSS	77
Lampiran 4 Tabel Pengujian.....	85
Lampiran 5 Dokumentasi Pengisian Responden	88