

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA AMANDA  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

**IAIN PURWOKERTO**

Oleh :  
**HAPIPAH**  
**NIM 1423203014**

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA AMANDA PURWOKERTO**

HAPIPAH  
NIM. 1423203014

E-mail: [apipah9@gmail.com](mailto:apipah9@gmail.com)  
Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan serta menyeluruh. *Klinik Pratama Amanda* sebagai perusahaan yang bergerak di jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pasiennya. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke Klinik tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner. Sampel sebanyak 94 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto yang diambil dengan menggunakan desain *Nonprobability Sampling* yang menggunakan metode *Sampling Insidental*. Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan Uji Korelasi *Rank Spearman*, Uji Korelasi *Konkordansi Kendall W*, Uji Korelasi Analisis regresi Ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien, hal ini dibuktikan dengan koefisien korelasi sebesar 0,377 menggunakan  $\alpha$  sebesar 0,1 dengan nilai sig (2-tailed) sebesar 0,000, karena nilai sig (2-tailed)  $< 0,01$  maka  $H_0$  ditolak. (2) ada pengaruh secara signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,393 menggunakan  $\alpha$  sebesar 0,1 dengan nilai sig (2-tailed) sebesar 0,000, karena nilai sig (2-tailed)  $< 0,01$  maka  $H_0$  ditolak. (3) Ada Pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, hal ini dibuktikan dengan koefisien korelasi sebesar 0,413, dan pada output *chi square* hitung sebesar 77,703 dan nilai df sebesar 2. dan pada nilai sig probabilitasnya  $< \alpha$  (0,1) yaitu 0,000 maka  $H_0$  ditolak.

Kata Kunci: ***Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasann Pasien dan Loyalitas Pasien***

**THE EFFECT OF HEALTH SERVICE QUALITY AND PATIENT  
SATISFACTION ON LOYALTY OF PATIENTS IN PATIENTS IN THE  
PRATAMA AMANDA PURWOKERTO CLINIC**

HAPIPAH  
NIM. 1423203014

E-mail: [apipah9@gmail.com](mailto:apipah9@gmail.com)

Department of Islamic Economics, Faculty of Economics and Business of Islamic  
State Institute of Islamic Studies Purwokerto

***ABSTRACT***

Service Quality is the customer's assessment of the superiority or privilege of a product or service and overall. Pratama Clinic Amanda as a company engaged in health services is required to provide quality services to its patients. The factor of patient satisfaction with the quality of health services will greatly influence the number of patient visits to the Clinic. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of health services and patient satisfaction on the loyalty of outpatients at the Pratama Clinic Amanda Purwokerto.

This research is a field research using a quantitative approach. Data collection techniques in this study used interviews and questionnaires. A sample of 94 outpatients at Pratama Clinic Amanda Purwokerto was taken using the Nonprobability Sampling design that uses the Incidental Sampling method. Data analysis method used is by Spearman Rank Correlation Test, Kendall W Concordance Correlation Test, Correlation Test Ordinal Regression Analysis.

The results showed that: (1) there is a significant influence between the quality of health services and patient loyalty, this is evidenced by the correlation coefficient of 0.377 using a of 0.1 with a sig (2-tailed) value of 0,000, because the value of sig (2-tailed) <0.01 then H<sub>0</sub> is rejected. (2) there is a significant influence between patient satisfaction and patient loyalty, this is evidenced by the correlation coefficient of 0.393 using a of 0.1 with a sig (2-tailed) value of 0,000, because the value of sig (2-tailed) <0,01 then H<sub>0</sub> is rejected. (3) There is an influence between the quality of health services and patient satisfaction on patient loyalty, this is evidenced by the correlation coefficient of 0.413, and the chi square output counts at 77.703 and the df value is 2. and at the sig value the probability is <a (0.1 ) that is 0,000 then H<sub>0</sub> is rejected.

**Keywords:** *Quality of Health Services, Patient Satisfaction and Patient Loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANLITERASI.....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I   PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Loyalitas Pelanggan.....	9
1. Definisi Loyalitas Pelanggan .....	9
2. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	9
3. Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	10
4. Tipe-Tipe Loyalitas.....	12
5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ....	13
6. Unsur-Unsur Loyalitas.....	14
B. Kualitas Pelayanan .....	15
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	15
2. Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	16
3. Dimensi Kualitas .....	18
4. Manfaat Kualitas Pelayanan .....	21
5. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	22
C. Kepuasan Pelanggan.....	25
1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	25
2. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	27
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	27
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	28
5. Kepuasan pelanggan dalam Pandangan Islam.....	29

D. Kerangka Pemikiran .....	30
E. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ...	30
F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan ....	31
G. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .	31
H. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	32
I. Penelitian Terdahulu .....	33
J. Hipotesis Penelitian .....	37
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
C. Populasi, Sampel dan teknik Sampel.....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel .....	39
3. Teknik Sampel .....	40
D. Variabel dan Indikator Penelitian .....	40
1. Variabel Penelitian.....	40
2. Indikator Penelitian.....	40
E. Pengumpulan Data Penelitian.....	43
1. Subjek dan Objek Penelitian.....	43
2. Sumber Data Penelitian.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	44

1. Wawancara .....	44
2. Observasi .....	45
3. Angket .....	45
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas .....	47
H. Metode Analisis Data .....	49
1. Uji Korelasi Rank Spearman.....	49
2. Uji Koefisien Konkordansi Kendall W .....	50
3. Uji Korelasi Analisis Regresi Ordinal .....	51

#### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum objek Penelitian .....	53
1. Sejarah Klinik Pratama Amanda Purwokerto.....	53
2. Visi dan Misi Klinik Pratama Amanda Purwokerto .....	53
3. Jenis dan Jumlah SDM Kesehatan dan Non Kesehatan Klinik Pratama Amanda Purwokerto.....	54
4. Struktur Organisasi Klinik Pratama Amanda Purwokerto....	55
B. Karakteristik Responden.....	56
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	56
C. Analisis Hasil Penelitian .....	57
1. Hasil Uji Validitas.....	57

2. Hasil uji Reliabilitas.....	59
3. Analisis Kuantitatif.....	60
a. Hasil analisis Korelasi Rank Spearman.....	60
b. Hasil Uji Koefisien konkordansi Kendall W.....	62
c. Hasil Uji Regresi Ordinal .....	63
1) Regresi Ordinal Bivariat.....	64
2) Regresi Ordinal Multivariat.....	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	77
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Semakin banyak usaha dibidang kesehatan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan didapati nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas konsumen. Selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Kotler dalam Alma mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan.<sup>1</sup> Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.<sup>2</sup>

Loyalitas konsumen merupakan tujuan utama para perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya, kekuatan konsumen sebagai salah satu kunci sukses dalam bisnis. Konsumen yang loyal pada perusahaan akan memberikan prioritas utama dalam bertransaksi. Sementara loyalitas konsumen telah menjadi isu menarik dalam pemasaran. Loyalitas konsumen adalah sikap positif terhadap perusahaan, komitmen yang mempunyai niat untuk meneruskan pembelian di masa datang, hal ini berlangsung dalam jangka panjang dan berakhir pada saat terjadi ketidakcocokan yang akan memutuskan ikatan kuat antara konsumen dan

---

<sup>1</sup> Januar E.P & Ai Lili Yuliati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, Derema Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016, Hlm. 266.

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, Ph.D Dan Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik Edisi 2*, (Yogyakarta : Cv Andi Offset, 2012) Hlm.77.

perusahaan. Loyalitas konsumen berkaitan erat terhadap kualitas layanan dan kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen.<sup>3</sup>

Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa atau merek, kemungkinan besar akan membelinya dan memberitahukan kepada orang lain perihal pengalaman-pengalaman menyenangkan yang dirasakan dengan produk, jasa atau merek tersebut. Sebaliknya bila tidak merasa puas, kemungkinan besar konsumen akan berganti produk terhadap perusahaan lain. Proses itu akan terus berulang sampai konsumen merasa terpuaskan atas keputusannya. Kemudian pengalaman maupun pemikiran itu akan dibentuk sikap atau penilaian terhadap perusahaan bersangkutan. Sikap atau penilaian tersebut akan menjadi referensi bagi konsumen untuk mengambil keputusan pembelian selanjutnya dan loyalitas konsumen.<sup>4</sup>

Konsekuensi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah dan juga konsumen. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek. Serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu, ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah resiko. Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang protes dari lembaga konsumen, komplain pelanggan, intervensi pemerintah, reaksi penting, dan masuknya produk substitusi baru ke pasar. Ketidakpuasan pelanggan sesungguhnya bisa membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar konsumen dan pemerintah. Modifikasi bisa dilakukan untuk memperbaiki kinerja produk dan jasa sehingga masalah serupa tidak bakal terulang di masa datang.

---

<sup>3</sup> Helisia Krisdayanti, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*, (Palembang : Skripsi UIN Raden Fatah, 2017) Hlm 1.

<sup>4</sup> Ali Isnaeni Soleh, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Cozmeed Di Cartenz Purwokerto* (Purwokerto : Skripsi Iain Purwokerto, 2016) Hlm 2.

Sementara kepuasan pelanggan bisa membantu perusahaan dalam memperkokoh posisi bersaing produknya melalui segmentasi.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagian dari nilai ibadah. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.<sup>6</sup>

Klinik Pratama Amanda sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Keputusan menggunakan jasa kesehatan dari Klinik Pratama Amanda terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke klinik tersebut. Hal itu akan membuat pasien merasa kecewa dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra klinik yang tidak bisa memberikan pelayanan yang baik. Hal itulah yang menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah institusi kesehatan, khususnya klinik kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan peneliti memperoleh data jumlah pasien yang pernah berkunjung di Klinik Pratama Amanda tahun 2016 dan tahun 2017.

---

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, Ph.D Dan Gregorius Chandra, *Pemasaran.....*, Hlm. 55-56.

<sup>6</sup> Rahadi Fitra Nova, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*, ". (Surakarta : Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010). Hlm. 14.

Tabel 1.I

Jumlah Kunjungan Pasien Non BPJS Klinik Pratama Amanda Purwokerto

BULAN	JUMLAH	
	TH 2016	TH 2017
JANUARI	76	131
FEBRUARI	93	140
MARET	35	135
APRIL	119	150
MEI	134	104
JUNI	230	106
JULI	68	127
AGUSTUS	172	144
SEPTEMBER	139	139
OKTOBER	145	169
NOVEMBER	125	275
DESEMBER	64	168

IAIN PURWOKERTO

Tabel 1.2

Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Klinik Pratama Amanda Purwokerto

BULAN	JUMLAH	
	TH 2016	TH 2017
JANUARI	1801	2651
FEBRUARI	2013	2349
MARET	2255	2568
APRIL	2346	2230
MEI	2397	2331
JUNI	1722	1957
JULI	1969	2463
AGUSTUS	1364	2241
SEPTEMBER	1931	2166
OKTOBER	2133	2374
NOVEMBER	2000	2458
DESEMBER	2028	2246

Berdasarkan data di atas dapat menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda mengalami kenaikan setiap bulannya. Hal ini dikarenakan Klinik Pratama Amanda menerima pasien BPJS dan memiliki pelayanan yang bagus dan profesional.

Klinik Pratama Amanda memiliki kegiatan rutin yang menjadi daya tarik sendiri bagi Klinik Pratama Amanda, yaitu :<sup>7</sup>

1. Senam Prolanis setiap hari minggu pagi dari pukul 06.00 sd 07.00 WIB

---

<sup>7</sup>Sumber : Brosur Klinik Pratama Amanda Dan Wawancara Dengan karyawan Klinik Pratama Amanda Purwokerto

2. Pengajian rutin setiap hari minggu ke 2 dan ke 4 dari pukul 07.00 sd 08.00 WIB, dan pembagian *doorprize* setelah pelaksanaan pengajian
3. Edukasi kesehatan pada hari senin minggu pertama
4. *Home visit* untuk peserta BPJS
5. *Screening* PTM
6. Buka puasa seluruh keluarga besar Amanda dan sahabat Amanda (peserta senam dan pengajian) satu tahun sekali pada bulan ramadhan
7. Peduli terhadap keluarga prasejahtera di sekitar Klinik Pratama Amanda dengan memberikan paket sembako satu tahun sekali pada bulan ramadhan
8. Pemberian *support* donasi kepada posyandu lansia di lingkungan Klinik Pratama Amanda setiap bulan
9. *Family gathering* seluruh keluarga besar karyawan Amanda setiap 3 tahun sekali.

Berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen Klinik Pratama Amanda sampai saat ini pihak klinik belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pasien yang terfokus pada instalasi rawat Jalan sebagai upaya dasar untuk menentukan strategi pelayanan yang lebih lanjut. Penanganan keluhan dan penampungan kritik saran pasien juga belum dilakukan secara maksimal oleh pihak klinik. Akan tetapi belum lama ini Klinik Pratama Amanda mendapatkan juara 1 FKTP ( Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ) Berprestasi tingkat nasional tahun 2017, sehingga hal tersebut dapat membuktikan bahwa Klinik Pratama Amanda adalah klinik yang berkompetensi tinggi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian guna melakukan pembuktian apakah kejadian empiris sama dengan teori yang ada dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Amanda Purwokerto.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat membuat rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto ?
2. Apakah kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto ?
3. Apakah kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto.
2. Penelitian ini terbatas pada pasien rawat jalan Klinik Pratama Amanda Purwokerto.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui apakah kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Akademik**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien dan untuk mengungkap faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat diajukan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

### **b. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya Klinik Pratama Amanda Purwokerto berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan yang diberikan.

## **E. Sistematika Pembahasan**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini memuat uraian tentang latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini memuat uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, kerangka penelitian dan hipotesis.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini memuat deskripsi tentang variabel penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

### **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini memuat tentang uraian hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi objek penelitian, analisis data, serta pembahasan atas hasil pengelolaan data.

### **Bab V Penutup**

Bab ini memuat tentang uraian kesimpulan dalam penelitian.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Klinik Pratama Amanda Purwokerto. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka akan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien Klinik Pratama Amanda Purwokerto, hal ini dibuktikan dengan Hasil pengujian Rank Spearman, Variabel independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ) korelasi dengan loyalitas pasien rawat jalan (Y) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,377. Ini menandakan adanya korelasi yang lemah dengan arah positif antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan loyalitas pasien rawat jalan (Y) dan untuk hasil hipotesisnya diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,000. Karena nilai *sig. (2-tailed)*  $\leq 0,1$  maka keputusan uji adalah  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan pada Klinik Pratama Amanda Purwokerto.
2. Ada pengaruh secara signifikan antara kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Amanda. Hal ini dibuktikan dengan Hasil pengujian menggunakan *Rank Spearman* Variabel independen kepuasan pasien ( $X_2$ ) korelasi dengan loyalitas pasien rawat jalan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,393. Ini menandakan adanya korelasi yang rendah dengan arah positif antara kepuasan pasien ( $X_2$ ) dengan loyalitas pasien rawat jalan (Y) dan untuk hasil hipotesisnya diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,000. Karena nilai *sig. (2-tailed)*  $\leq 0,1$  maka keputusan uji adalah  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan pada Klinik Pratama Amanda Purwokerto.
3. Ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto. Pada *output Test Statistics* menggambarkan N atau jumlah

responden yang dianalisis yaitu 94 responden, dengan nilai koefisien *Konkordansi Kendall W* sebesar 0,413. Koefisien korelasi sebesar 0,413 menunjukkan adanya korelasi yang sedang antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan, dengan arah positif. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi kepuasan pasien pada pasien rawat jalan Klinik Pratama Amanda Purwokerto maka akan semakin tinggi loyalitas pasien, dan sebaliknya. Pada *output chi-square* hitung sebesar 77.703 dan nilai *df* atau *degree of freedom* (*df*) sebesar 2. Dan pada kolom *Asymp. Sig.* Probabilitasnya  $\leq \alpha$  (0,1) yaitu 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan pada Klinik Pratama Amanda Purwokerto.

## **B. Saran**

Setelah memberikan kesimpulan dari pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Amanda Purwokerto, agar lebih baik di masa mendatang maka penulis akan memberikan saran terhadap pihak-pihak terkait dengan harapan dapat bermanfaat dan menjadi acuan di masa yang akan datang. Saran yang diajukan yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Pratama Amanda Purwokerto sudah cukup baik. Akan tetapi Perusahaan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas yang diberikan dengan cara menyediakan fasilitas yang lebih modern, sehingga mempermudah pelayanan.
2. Disarankan kepada perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan terhadap Klinik Pratama Amanda Purwokerto semakin mengalami peningkatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aqil, Muhammad dan Roy Efendi. *Aplikasi SPSS dan SAS untuk Perancangan Percobaan*, Absolute Media, Yogyakarta, 2015.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012.
- Bari, Ahmad & Budhi Satrio, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Di Cak-Cuk Surabaya*, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12, Hlm. 5, Tahun 2014.
- Dewi, Ritna Rahmawati. *Pengaruh Kualita Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol 18, No 2, Hlm. 148, Desember 2016.
- Hadi, Sutrisno. *Statistik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2015.
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>
- [https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam?](https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/)
- <https://referensimakalahjurnal.blogspot.com>
- [https://rudtsoneclick.blogspot.com/2013/05/teori-kepuasan-pelanggan\\_21.html?m=1](https://rudtsoneclick.blogspot.com/2013/05/teori-kepuasan-pelanggan_21.html?m=1)
- Januar E.P & Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, Derema Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016.
- Krisdayanti, Helisia. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*, Skripsi UIN Raden Fatah, Palembang, 2017.
- Kusumasitta, “*Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah*” Jurnal Pemasaran dan pemasaran jasa vol 7, No 1, hlm : 153-154, 2014.
- Lestari, Putri. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah Financing di BPRS Bina Amanah Satria kantor kas Bumiayu Kabupaten Brebes*, Skripsi, IAIN Purwokerto, Purwokerto, 2015.
- Manap, Abdul. *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2016.

- Marzuki, *Metodologi Riset panduan penelitian bidang bisnis dan sosial edisi kedua*, Ekonisia, Yogyakarta, 2005.
- Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 1998.
- Nova, Rahadi Fitra. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta,* ". Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta, 2010.
- Paul, Peter. *Consumer Behavior Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasarn Edisi 4 Jilid 2*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2000.
- Priyatno, Duwi. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS: Tanya Jawab Ujian Pendaran*, Gava Media, Yogyakarta, 2010.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Santoso, Septiadi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Popular Surabaya*, Jurnal Umum Dan Riset Manajemen Vol. 2 No. 6, 2013.
- Sarwono, Jonathan. *Marketing Intelligence*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*, PT Refika Aditama, Bandung, 2012.
- Singarimbun, Masr dan Sofian effendi. *Metode Penelitian Survai*. LP3ES, Jakarta, 1989.
- Soleh Ali Isnaeni, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Cozmeed Di Cartenz Purwokerto*, Skripsi Iain Purwokerto, Purwokerto, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2016.
- \_\_\_\_\_, *Statistika untuk penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2014.
- Tjiptono, Fandy & Anastesia Diana. *Total Quality Management*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi 2*, Cv Andi Offset, Yogyakarta, 2012.
- Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 1996.

Ulfah, Ana Mutia. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pelanggan Produk Fashion Pada Online Shop Melalui Media Sosial Instragram (Studi Kasus Pada Mahasiswa IAIN Purwokerto*, IAIN Purwokerto, Skripsi, Purwokerto, 2017.

Umiati, Karomah. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Skripsi, Stain Purwokerto, Purwokerto, 2015.

