



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI PMB INA ROSITASARI PONCORUSO**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**OLEH :
MIL'ATUL AMANIYAH
NIM. 152211044**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALAUYO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI PMB INA ROSITASARI PONCORUSO**

Disusun oleh

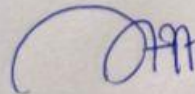
**MIL'ATUL AMANIYAH
NIM : 152211044**

**PROGRAM STUDI KEBIDANAN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah di perkenankan untuk diujikan

Ungaran, 27 Januari 2023

Pembimbing



Masruroh, S.Si.T., M.Kes
NIDN. 0612038001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI PMB INA ROSITASARI PONCORUSO

Disusun Oleh

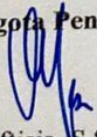
MIL'ATUL AMANIYAH
152211044

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kebidanan
Program Sarjana, Fakultas Kesehatan, Universitas Ngudi Waluyo, Pada:

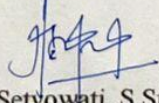
Hari : Jum'at
Tanggal : 03 Januari 2023



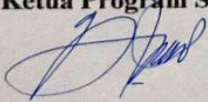
Anggota Penguji 1


Vistra Veftisia, S.Si.T., MPH
NIDN.0630108702

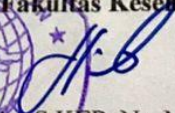
Anggota Penguji 2


Heni Setyowati, S.SiT., M.Kes
NIDN.0617038002

Ketua Program Studi


Luvi Dian Afriyanti, S.Si.T., M.Kes
NIDN.0627048302

Dekan Fakultas Kesehatan


Eko Susilo, S.KEP., Ns., M.Kep
NIK.113709751298011



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

NAMA : Mil'atul Amaniyah

NIM : 152211044

Program studi/ Fakultas : SI Kebidanan/ Ilmu Kesehatan

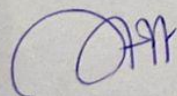
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi berjudul "**Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di PMB Ina Rositasari Poncoruso**" adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di Perguruan Tinggi manapun.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Semarang, 27 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Pembimbing



Masruroh, S.Si.T., M.Kes

NIDN. 0612038001



Mil'atul Amaniyah

NIM. 152211044

HALAMAN KETERSEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mil'atul Amaniyah

NIM : 152211044

Program Studi/Fakultas : S1 Kebidanan/Fakultas Kesehatan

Menyatakan memberi wewenang kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan, menggali media/informasi, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan judul "**Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di PMB Ina Rositasari Poncoruso**" untuk kepentingan akademik.

Semarang, 27 Januari 2023

Mil'atul Amaniyah
NIM.152211044

BIODATA PENELITI UTAMA

Nama : Mil'atul Amaniyah
NIM : 152211044
Tempat/Tanggal Lahir : Tegal, 14 September 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Instansi : Universitas Ngudi Waluyo
Alamat : Sawangan Rt 4 Rw 4, Sigedong, Bumi Jawa, Tegal
Handphone : 08112771409
Email : amaniyahmila@gmail.com
Judul Penelitian Saat ini : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di PMB Ina Rositasari Poncoruso
Pembimbing I : Masruroh, S.SiT.,M.Kes
Handphone : 08122847386
Riwayat Pendidikan :

Tahun Masuk-Tahun Lulus	Sekolah/PT
2004-2005	TK Aswaja Bumijawa
2005-2011	SD Negri 3 Sigedong
2011-2012	SMP Negri 5 Atap Bumijawa
2012-2014	MTs Darunnajat Bumiayu
2014-2017	MA Darunnajat Bumiayu
2017-2020	Universitas Harapan Bangsa

Riwayat Pekerjaan :

Tahun	Pekerjaan (Jabatan dan Instansi)
2020	Asisten Dokter dan Bidan (Klinik Siti Hajjar Medika dr.Fredi & Bidan Claesy)
2020-2021	Asisten Bidan PKD & BPM Bidan Esti S

Riwayat Penelitian :

Tahun	Judul Penelitian	Sumber Dana
2020	Asuhan Kebidanan Ibu Bersalin Pada Ny.H Umur 24 Tahun G1P0A0Ah0 Umur Kehamilan 39 Minggu 4 Hari Di Puskesmas Pagedongan Banjarnegara	Mandiri

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Kebidanan, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Januari 2023
Mil'atul Amaniyah
152211044

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEH DI PMB INA ROSITASARI PONCORUSO

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh sebuah institusi pelayanan kesehatan seperti Praktik Mandiri Bidan sebagai pemberi jasa layanan kesehatan. Dengan begitu Praktik Mandiri Bidan dapat memberikan pengaruh citra yang baik bagi pasien, sehingga dapat menimbulkan rasa puas terhadap jasa yang sudah diberikan. Dari rasa puas itulah akan timbul rasa kepercayaan pada diri pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan. Karena pada dasarnya Loyalitas pasien adalah suatu sikap pasien yang menggambarkan suatu kesetiannya terhadap jasa pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis. **Tujuan :** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Metode : Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan jenis metode *Pre-Eksperimental Design*. Dengan desain *The One Shot Case Study*. Penelitian ini dilakukan di PMB Ina Rositasari tanggal 02-11 Januari 2023. Populasi yang digunakan yaitu seluruh pasien di PMB Bidan Ina Rositasari Poncoruso. sampel yang digunakan adalah sejumlah 76 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur yang dipakai pakai oleh peneliti dengan mengobservasi dan wawancara secara langsung. Dengan menggunakan uji *chi-square* untuk mengetahui hubungan tiap dimensi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Hasil : terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan hasil *p value* = 0,00 dari nilai signifikan $p < 0,05$.

Kesimpulan : terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. **Saran :** penelitian ini dapat memperbanyak referensi ilmiah yang digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : Loyalitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Ngudi Waluyo University
Midwifery Study Program, Faculty of Health
Final Project, January 2023
Mil'atul Amaniyah
152211044

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO PATIENT LOYALTY AT PMB INA ROSITASARI PONCORUSO

ABSTRACT

Background: Quality service is an important thing that must be considered by a health service institution such as the Independent Midwife Practice as a provider of health services. That way the Independent Midwife Practice can influence a good image for patients, so that it can lead to a feeling of satisfaction with the services that have been provided. From that satisfaction will arise a sense of confidence in the patient. Quality provides an impetus to consumers to establish a strong bond or relationship with the company. In turn, customer satisfaction can create customer loyalty or loyalty to the company. Because basically patient loyalty is a patient attitude that describes a loyalty to services to utilize health services repeatedly in meeting the needs of medical services.

Purpose: this study aims to determine the relationship between service quality and patient loyalty.

Methods: This research is a quantitative study using the *Pre-Experimental Design* method. With the design of *The One Shot Case Study*. This research was conducted at PMB Ina Rositasari on 02-11 January 2023. The population used was all patients at PMB Midwife Ina Rositasari Poncoruso. the sample used is a number of 76 respondents. The data collection technique used was a questionnaire used as a measuring tool used by researchers by direct observation and interviews. By using the chi-square test to determine the relationship of each dimension of service quality with patient loyalty.

Results: there is a relationship between service quality and patient loyalty with a p value = 0.00 of a significant value of $p < 0.05$.

Conclusion: there is a significant relationship between service quality and patient loyalty. Suggestion: this research can increase the number of scientific references used to conduct further research related to service quality and patient loyalty.

Keywords: Loyalty, Service Quality, Satisfaction

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Ambilah kebaikan dari apa yang dikatakan, jangan melihat siapa yang mengatakannya”

(Nabi Muhammad SAW)

“Belajar bukan untuk Ujian, melainkan Ujian bagian dari Belajar”

(K.H. Aminuddin Masyhudi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di PMB Ina Rositasari Poncoruso”

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana di Universitas Ngudi Waluyo. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, Proposal Skripsi ini tidak dapat diselsaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof.Dr. Subyantoro, M.Hum sebagai Rektor Universitas Ngudi Waluyo
2. Eko Susilo, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
3. Luvi Dian Afriyani, S.Si.T.,M.Kes sebagai Ketua Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo
4. Masruroh, S.Si.T., M.Kes sebagai pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam penyusunan proposal skripsi
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Kebidanan Program Sarjana Universitas Ngudi Waluyo
6. Bidan Ina Rositasari S.Tr.Keb yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian
7. Untuk kedua orang tua yang sudah turut memberikan dukungan

8. Semua pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan proposal skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kearah yang lebih baik.

Ungaran, Januari 2023

Mil'atul Amaniyah

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

AllahummaSholli 'alaa Nabina Muhammad Wa 'ala aalih

Segala puji penulis haturkan pada Sang Ilahi Robbi Allah SWT. Yang Maha penjamin jalan keluar dari segala kesulitan serta Yang telah melimpahkan rahmatnya kepada penulis sehingga penulis dapat mengarungi jalan ilmu ini dan menggunakan kesempatan yang masih diberikanNya dengan sebaik mungkin, termasuk dengan menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu terhaturkan keharibaan junjungan kita Nabi Muhammad SAW sang maestro dunia ke-ilmuan, sehingga dengan keberkahannya penulis dapat merasakan nikmatnya mempelajari setetes dari sekian luasnya Samudra ke-ilmuan yang beliau wariskan. Ucapan beribu syukur sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini. Persembahan dari Skripsi ini penulis sampaikan untuk orang-orang yang selalu mendukung dan mendorong penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini serta yang selalu berada di dalam hati penulis.

1. Kepada kedua orangtua yang menjadi nadi hidup saya, Ayahanda Akhmad Maftukhin dan Ibunda Nur Yatindah yang selalu bersujud disepertiga malamnya untuk selalu melangitkan do'a – do'a terbaik bagi kami putra-putri yang di cintainya, serta yang selalu mendukung dan memberikan motivasi sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kakanda Ahmad Muzaki, Anna Anisa, Ahmad Fauzi serta seluruh keluargaku yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu selalu menghibur, dan mendoakan.

3. Serta penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih banyak disampaikan dengan hormat kepada Ibu Masruroh S.Si.T., M.Kes. Selaku Dosen pembimbing yang telah membantu serta dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, koreksi, dan petunjuk dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Seluruh dosen pengampu S1 Kebidanan Transfer yang telah menyalurkan ilmunya dengan ikhlas, yang merupakan estafet warisan Agung Nabi SAW. Yang keberkahan dan keridhoannya selalu penulis harapkan.
5. Diterimakasihkan Rosita Sekar Tanjung, Anggraini Khoirum Ningdiah, Nabila Nurlaila F, Jaulan Rianti, Ikha Nurislamiyati, Bilqis Tsania, Zuhrotun Nuroniah, Liana Fia A, Devi Fitri S, serta Siti Fauziyatun, Selaku Sahabat yang sangat penulis sayangi, dengan bantuan, do'a dan kata-kata dorongan semangat untuk segera mungkin menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman satu almamater Kebidanan S1 yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih telah berbagi suka maupun duka selama berjuang bersama.
7. Almamaterku Universitas Ngudi Waluyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR KETERSEDIAAN PUBLIKASI	v
BIODATA PENELITI	vi
ABSTRAK	vii
MOTO	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PERSEMBAHAN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
1. Tujuan Umum	9
2. Tujuan Khusus	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Bagi Peneliti.....	10
2. Manfaat Bagi Praktik Mandiri Bidan.....	10
3. Manfaat Bagi Almamater	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori.....	11
1. Praktik Mandiri Bidan	11
2. Kepuasan	17
3. Loyalitas	25
4. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien.....	29
B. Kerangka Teori	32
C. Kerangka Konsep	33
D. Keterangan Empiris.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian dan Jenis	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Subjek Penelitian.....	35
D. Definisi Operasional.....	38
E. Alat Pengumpul Data.....	40
F. Etika Penelitian	42
G. Pengolahan data	44
H. Analisis Data	47