

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN AKSES LAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN**  
**DENGAN LOYALITAS PASIEN**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan

Disusun oleh:

**TUR SITI**  
**J410160041**

Pembimbing: Noor Alis Setiyadi, S.KM., M.KM., Dr.Ph

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**2020**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Berjudul:**

**HUBUNGAN AKSES LAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN DENGAN  
LOYALITAS PASIEN**

**Oleh:**

**TUR SITI**  
**J410160041**

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Sabtu, 20 Juni 2020

**Pembimbing**

**Noor Alis Setiyadi, S.KM., M.KM., Dr.Ph**  
**NIK. 1043**

**Penguji:**

1. Noor Alis Setiyadi, S.KM., M.KM., Dr.Ph ( )
2. Dwi Linna Suswardany, S.KM., MPH ( )
3. Kusuma Estu Werdani, S.KM., M.Kes ( )

**Menyetujui,**  
**Kaprodi Kesehatan Masyarakat**

**Sri Darnoto, S.K.M., M.P.H**  
**NIK. 1015**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan**  
**Universitas Muhammadiyah Surakarta**



**Dr. Mutalazimah, SKM., M.Kes**  
**NIK.786**

### PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan didalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta, 20 Juni 2020



Tursiti

## **MOTTO**

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa apa yang ada pada diri mereka  
(QS.Ar-Ra'd: 11)

*Kun Anta, menjadi terbaik dengan versi diri sendiri*

Lakukan semua hal hari ini dengan sebaik-baiknya karena kita tidak pernah mengetahui rencana Allah untuk kita di masa yang akan datang

*Don't be afraid, Allah with us*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Alhamdulillahirobbil'alamiin*

Segala puji hanyalah untuk Allah SWT yang telah meridhoi curah tinta perjuangan, meleburkan dari segala rasa menjadi bahagia dari mulai titik dan koma sampai akhirnya skripsi ini bisa diselesaikan. Atas karunia yang tidak bisa dinalar oleh akal manusia, rencana-Nya jauh lebih indah dari rencana manusia dan kasih sayangNya semerbak menyelimuti lika-liku perjalannya. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

Ibunda Tarmuki, dari ikhlas di bibirmu mengalir deras restu yang menyabarkan dan menyuburkan rasa syukur.

Ayahanda Gianto, dari cucuran keringat dan mengeriput kulitmu menguatkan langkah lemahku untuk bisa menjadi perempuan berdaya.

Keluarga tercinta dan orang-orang baik yang selalu mendukung disetiap langkah kecil hingga langkah besarku.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah segala puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT karena atas rahmat beserta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan kpenulisan skripsi dengan judul “**Hubungan Akses Layanan Kesehatan dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien**”. Penulisan skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk melakukan penelitian di bidang Kesehatan Masyarakat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dorongan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Mutalazimah, SKM., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Sri Darnoto, SKM., MPH selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Noor Alis Setiyadi, SKM., M.KM., Dr.Ph selaku pembimbing yang dengan tulus memberikan dukungan, bimbingan dan arahan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Terkhusus untuk Ibu, Bapak, Kakak dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan materiil maupun moril dengan tulus selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini selesai.
7. Sahabat tersayang (Listya, Taufiq, Winda, Anin dan Nyufi) yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta menjadi partner berfikir.
8. Rekan satu bimbingan, sepeminatan AKK yang telah menguatkan dan seluruh sahabat seperjuangan angkatan 2016 Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta yang menemani perjalanan menuntut ilmu dari awal kuliah hingga saat ini serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa dan dukungan.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penyusun berharap skripsi ini bermanfaat bagi setiap pihak yang membaca.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Surakarta, 20 Juni 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BIODATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
A. Akses Layanan Kesehatan .....	4
B. Kepuasan .....	7
C. Loyalitas Pasien .....	11
D. Kerangka Teori .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	17
B. Sumber Data .....	17
C. Kata Kunci .....	17
D. Kriteria Inklusi dan Eklusi .....	17
E. Alur Review Jurnal .....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
A. Karakteristik Responden .....	20
B. Metode Penelitian .....	21
C. Analisis Bivariat .....	22
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	<b>24</b>
A. Hubungan Akses Layanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien .....	24
B. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien .....	24
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>28</b>
A. Kesimpulan .....	28
B. Saran .....	28
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Analisis Karakteristik Pasien.....	18
Tabel 2. Hasil Analisis Metode Penelitian.....	20
Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat.....	20



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Matrik Literature

## **Abstrak**

Loyalitas pasien merupakan perilaku yang mencerminkan sebuah kesetiaan pelanggan pada suatu *provider* yang menyediakan suatu layanan kesehatan. Loyalitas salah satu kunci keberhasilan bisnis dan dapat menyeimbangkan profitabilitas bagi penyedia layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengkajian loyalitas pasien ditinjau dari faktor akses layanan kesehatan dan kepuasan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *literature review*. Artikel dicari melalui database elektronik yaitu *google scholar*, *research gate*, *academia edu*, dan *elsevier science direct*. Berdasarkan hasil penelitian, 70% jenis kelamin responden yaitu perempuan dan rata-rata tingkat pendidikan responden SMA/MA. Berkaitan dengan metode penelitian, semua artikel menyajikan analisis univariat dan bivariat. Sedangkan berdasarkan analisis bivariatnya, faktor akses layanan dan kepuasan mempengaruhi secara langsung terciptanya sebuah loyalitas pasien ( $p < 0.05$ ). Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara akses layanan kesehatan dan kepuasan dengan loyalitas pasien serta rekomendasi untuk institusi kesehatan yaitu terus meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien sebagai upaya peningkatan profitabilitas layanan kesehatan.

Kata kunci: Akses layanan kesehatan, kepuasan, dan loyalitas pasien.

## ***Abstract***

Patient loyalty is a behavior that reflects a customer loyalty to a provider that provides a health service. Loyalty is one of the keys to business success and can balance profitability for healthcare providers. This study aims to assess patient loyalty in terms of health service access and satisfaction factors. The type of research used is a literature review approach. Articles are searched through electronic databases, namely google scholar, research gate, academia edu, and elsevier science direct. Based on the results of the study, 70% of the respondents were female and the average level of education of the respondents was SMA / MA. With regard to research methods, all articles present univariate and bivariate analyzes. Meanwhile, based on the bivariate analysis, service access and satisfaction factors directly influence the creation of patient loyalty ( $p < 0.05$ ). It can be concluded that there is a relationship between access to health services and satisfaction with patient loyalty as well as recommendations for health institutions, namely to continue to improve and maintain patient satisfaction as an effort to increase the profitability of health services.

Keywords: Access to health services, patient satisfaction and loyalty.