

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PADA BIDAN PRAKTEK MANDIRI ENDANG SULASTRI A.Md Keb  
KOTA SINGKAWANG**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**SURACHMAN**

**NIM 141310519**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

**2019**

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of satisfaction on patient loyalty in the Midwife Practice Independent Endang Sulastri, A.Md Keb Singkawang City. The population in this study was all customers of family planning examinations in the Midwife Practice Independent Endang Sulastri, A.Md Keb with a sample of 100 respondents using sample collection techniques with certain considerations (purposive sampling). The analysis method in this research uses simple linear regression analysis, correlation coefficient, determination coefficient, and the model feasibility test.

Based on the results of simple linear regression analysis shows the regression equation that is  $\hat{Y} = 0.316 + 0.917X$ . The correlation coefficient shows an R value of 0.621, which indicates that the relationship between the satisfaction variable and the patient loyalty variable is a strong relationship. The coefficient of determination shows an R<sup>2</sup> of 0.386, which means that 38.6% of patient loyalty is influenced by satisfaction while the remaining 61.4% of patient loyalty is influenced by other variables not examined in this study. The model feasibility test results showed a value of 61.605 > F table 3.94, it can be concluded that the regression model can be used to predict the loyalty of patients affected by satisfaction.

**Keywords: Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Midwife Independent Practice**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri, A.Md Keb Kota Singkawang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pemeriksaan KB pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri, A.Md Keb dengan sampel 100 responden dengan menggunakan teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu (*puposive sampling*). Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji kelayakan model.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi yaitu  $\hat{Y} = 0,316 + 0,917X$ . Koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,621, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan variabel loyalitas pasien adalah hubungan yang kuat. Koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,386, yang berarti bahwa 38,6% loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan sedangkan sisanya yaitu sebesar 61,4% loyalitas pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai  $61,605 > F$  tabel 3,94, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kepuasan.

**Kata Kunci: Kepuasan Pasien , Loyalitas Pasien, Bidan Praktek Mandiri**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Abstrak .....	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Lampiran.....	viii
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Metode Penelitian.....	12
1. Jenis Penelitian.....	12
2. Teknik Pengumpulan Data.....	12
3. Populasi dan Sampel .....	13
4. Variabel Penelitian .....	15
5. Skala Pengukuran.....	15
6. Alat Analisis.....	15
<b>BAB II    LANDASAN TEORI.....</b>	<b>21</b>
A. Pemasaran .....	21
B. Jasa .....	22
C. Kualitas Pelayanan .....	23
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
D. Kepuasan Pelanggan .....	24
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	25

E.	Loyalitas Pelanggan .....	26
1.	Pengertian LoyalitasPelanggan .....	26
2.	Ciri-ciri Pelanggan yang Loyal .....	26
F.	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas .....	27
G.	Pengertian Bidan Praktek Mandiri .....	28
BAB III	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	30
A.	Profil Perusahaan .....	30
B.	Visi dan Misi .....	30
1.	Visi .....	30
2.	Misi .....	30
C.	Struktur Organisasi.....	31
D.	Aspek Sumber Daya Manusia.....	32
E.	Aspek Pemasaran .....	32
BAB IV	ANALIS DAN PEMBAHASAN .....	35
A.	Karakteristik Responden.....	35
B.	Uji Instrumen .....	38
1.	Uji Validitas .....	38
2.	Uji Reliabilitas .....	41
3.	Uji Normalitas .....	42
C.	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	43
D.	Koefisien Korelasi (R) .....	43
E.	Koefisien Determinasi( $R^2$ ).....	44
F.	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	45
BAB V	PENUTUP.....	46
A.	Kesimpulan .....	46
B.	Saran.....	47
Daftar Pustaka	.....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tempat Layanan Kesehatan di Kota Singkawang Tahun 2018	.....2
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien 2015-2017	..... 4
Tabel 1.3 Jenis Tarif dan Layanan 2015-2017	..... 5
Tabel 1.4 Jumlah Pendapatan Tahun 2015-2017	..... 6
Tabel 1.5 Skor Pernyataan Responden	..... 15
Tabel 1.6 Kriteria Koefisien Korelasi	..... 18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	..... 35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	..... 36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	..... 36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	..... 37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis KB	..... 37
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	..... 38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	..... 39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	..... 39
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	..... 40
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X)	..... 41
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	..... 41
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	..... 42
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana	..... 43
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Korelasi (R)	..... 44
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	..... 44
Tabel 4.15 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)	..... 45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 2.	Data Identitas Responden.....	55
Lampiran 3.	Tabulasi Nilai Jawaban Responden Mengenai Kepuasan ....	59
Lampiran 4.	Tabulasi Nilai Jawaban Responden Mengenai Loyalitas.....	63
Lampiran 5.	Uji Validitas & Reliabilitas Variabel Kepuasan (X) .....	66
Lampiran 6.	Uji Validitas & Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y) .....	69
Lampiran 7.	Uji Normalitas .....	70
Lampiran 8.	Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Korelasi dan Determinasi, Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	71



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting agar manusia dapat bertahan hidup dan melakukan aktivitas. Pentingnya kesehatan ini mendorong pemerintah mendirikan layanan kesehatan agar masyarakat dapat mengakses kebutuhan kesehatan. Layanan kesehatan salah satu jenis layanan publik merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan masyarakat.

Kesehatan bagi masyarakat telah menjadi suatu kebutuhan yang utama. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk pelayanan kesehatan yang layak. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, dan Bidan Praktek Mandiri dituntut untuk memberikan jasa layanan kesehatan yang lebih baik.

Hakikat dasar dari layanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya. Pasien memandang lembaga kesehatan mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu lembaga kesehatan pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Berikut ditampilkan data tempat layanan kesehatan yang ada di Kota Singkawang.

**Tabel 1.1**  
**Dinas Kesehatan Kota Singkawang**  
**Daftar Layanan Kesehatan di Kota Singkawang**  
**2018**

No	Nama	Alamat
1	RSUD Abdul Azis Singkawang	Jl. Dr Soetomo
2	RSIA Wempe Singkawang	Jl. Gunung Sari
3	RS Umum Santo Vincentius Singkawang	Jl. Diponegoro
4	RS Umum Harapan Bersama Singkawang	Jl. P . Belitung
5	RS Tk. IV Singkawang	Jl. Perwira
6	Puskesmas Singkawang Barat	Jl. Alianyang
7	Puskesmas Singkawang Tengah	Jl. Salam Diman
8	Puskesmas Condong	Jl. Jendral Sudirman
9	Puskesmas Singkawang Selatan	Jl. Raya Pasir Panjang
10	Puskesmas Singkawang Timur	Jl. Raya Pajintan
11	Puskesmas Singkawang Utara	Jl. Raya Sepudak
12	Klinik Insan Citra Madani (ICM)	Jl. Jendral Sudirman
13	Klinik Bersalin Sayang Ibu	Jl. Jendral Sudirman
14	Klinik Aisyiyah	Jl. Yos Sudarso
15	Klinik Mitra Medika	Jl. Veteran
16	Klinik Amira	Jl. Jendral Sudirman
17	BPM Endang Sulastri, A.Md Keb	Jl. Jendral Sudirman
18	BPM Januarsih, A.Md Keb	Jl. RA Kartini
19	BPM Mardiati, A.Md Keb	Jl. Pahlawan
20	BPM Ety Rosana, A.Md Keb	Jl. Uray Dahlan
21	BPM Suzana, A.Md Keb	Jl. Diponegoro
22	BPM Ji Li Ngo, A.Md Keb	Jl. SM Tsafiudin
23	BPM Rita, A.Md Keb	Jl. Firdaus
24	BPM Maulida, S.St	Jl. Ratu Sepudak
25	BPM Mardiana, A.Md Keb	Jl. Yos Sudarso

*Sumber: Dinas Kesehatan Kota Singkawang, 2018*

Tabel 1.1 menunjukkan daftar layanan kesehatan yang ada di Kota Singkawang. Layanan kesehatan yang menjadi objek dalam penelitian ini

adalah Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb.

Bidan Praktek Mandiri merupakan bentuk pelayanan dibidang kesehatan dasar serta serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan kepada pasien (individu, keluarga, dan masyarakat) sesuai dengan kewenangan dan kemampuannya.

Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri A.Md Keb merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang siap melayani persalinan, pemeriksaan bayi umur 0-1 tahun dan balita 1-6 tahun, periksa ibu hamil, KB, dan imunisasi. Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri A.Md Keb berpraktek di Jalan Jendral Sudirman Gang. Family No. 1, Kota Singkawang, Kalimantan Barat.

Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri A.Md Keb siap melayani masyarakat kapanpun masyarakat membutuhkan atau dengan kata lain Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb membuka layanan kesehatan yang selalu siap siaga selama 24 jam. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan ketika pasien membutuhkan pelayanan segera dan kapanpun. Apabila pasien memerlukan penanganan medis dengan segera, maka pasien bisa datang langsung ke Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb atau jika kondisi pasien tidak memungkinkan untuk datang langsung ke tempat praktek pasien bisa memanggil ibu bidan untuk mendapatkan penanganan medis dirumah pasien yang bersangkutan. Fasilitas tersebut diberikan Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb untuk memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan segera. Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb mempunyai tiga bidan yang akan selalu berusaha

melayani masyarakat kapanpun masyarakat membutuhkan.

Untuk menjaga kelangsungan usahanya seiring dengan semakin banyaknya pesaing dibidang pelayanan kesehatan yang serupa Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb juga harus terus mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien agar mampu memperoleh keuntungan. Maka dari itu Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb selalu memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat selalu menjaga kepuasan pasien yang telah memberikan kepercayaanya. Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Berikut disajikan data jumlah kunjungan pasien pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri A.Md Keb pada Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2017.

**Tabel 1.2**  
**Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri A.Md Keb**  
**Jumlah Kunjungan Pasien**  
**2015-2017**

No	Jenis Pelayanan	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Persalinan	302	315	322
2	Pemeriksaan Ibu Hamil	1012	997	935
3	Pemeriksaan Bayi	257	261	272
4	Pemeriksaan Balita	1230	1252	1236
5	Imunisasi	724	734	720
6	Pemeriksaan KB	2194	2252	2267
<b>Total</b>		<b>5719</b>	<b>5811</b>	<b>5752</b>

*Sumber: Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb, 2018*

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah kunjungan pasien pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri A.Md Keb dari Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2017, yang jumlahnya berfluktuasi. Tahun 2016 jumlah pasien mengalami kenaikan sebesar 1.58% dari tahun 2015. Pada Tahun 2017 jumlah pasien mengalami penurunan sebesar 1,02% dari Tahun 2016.

Berikut disajikan data jenis dan tarif layanan pasien pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri A.Md Keb pada Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2017.

**Tabel 1.3**  
**Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri A.Md Keb**  
**Jenis dan Tarif Layanan**  
**2015-2017**

No	Jenis Layanan	Tarif (Rupiah)		
		2015	2016	2017
1	Persalinan	700.000	750.000	750.000
2	Pemeriksaan Ibu Hamil	30.000	35.000	40.000
3	Pemeriksaan Bayi	40.000	40.000	40.000
4	Pemeriksaan Balita	40.000	40.000	40.000
5	Imunisasi	20.000	20.000	20.000
6	Pemeriksaan KB	25.000	25.000	25.000

*Sumber: Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri A.Md Keb, 2018*

Tabel 1.3 Menunjukkan jenis dan tarif layanan pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri A.Md Keb. Pada Tahun 2016 tarif untuk layanan persalinan dan pemeriksaan ibu hamil mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, sedangkan tarif untuk pemeriksaan bayi, pemeriksaan balita, imunisasi, dan pemeriksaan KB tidak mengalami kenaikan pada tahun sebelumnya. Pada Tahun 2017 tarif untuk layanan pemeriksaan ibu hamil

mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, sedangkan tarif untuk persalinan, pemeriksaan bayi, pemeriksaan balita, imunisasi, dan pemeriksaan KB tidak mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Jenis dan tarif layanan yang paling mahal adalah persalinan dan tarif layanan yang paling murah adalah imunisasi.

Berikut disajikan data pendapatan Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri, A.Md Keb pada Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2017:

**Tabel 1.4**  
**Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri, A.Md Keb**  
**Jumlah Pendapatan**  
**2015 – 2017**

No	Jenis Layanan	Tarif (Rupiah)		
		2015	2016	2017
1	Persalinan	211.400.000	220.500.000	225.400.000
2	Pemeriksaan Ibu Hamil	30.360.000	34.895.000	37.400.000
3	Pemeriksaan Bayi	10.280.000	10.440.000	10.880.000
4	Permeriksaan Balita	49.200.000	50.080.000	49.440.000
5	Imunisasi	14.480.000	14.680.000	14.400.000
6	Pemeriksaan KB	54.850.000	56.300.000	56.675.000
<b>Total</b>		<b>370.570.000</b>	<b>386.895.000</b>	<b>394.195.000</b>

*Sumber : Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri, A.Md Keb, 2018*

Tabel 1.4 Menunjukkan pendapatan Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri, A.Md Keb dari Tahun 2015 sampai dengan Tahun 2017. Tahun 2016 total pendapatan mengalami kenaikan sebesar Rp. 16.325.000 atau 4,21% dari tahun 2015. Pada Tahun 2017 total pendapatan mengalami kenaikan sebesar Rp. 7.300.000 atau 1,85% dari Tahun 2016.

Dalam penelitian ini, penulis hanya memilih layanan pemeriksaan KB karena jumlah pasien lebih banyak dari jenis pelayanan lainnya. Alur pelayanan pemeriksaan KB di Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastrri, A.Md Keb:

1. Pasien yang datang langsung mendaftar dan menunggu antrian.

2. Pasien ditanyakan mau menggunakan jenis layanan KB yang sesuai dengan keinginan pasien.
3. Pasien diperiksa tensi darahnya dan juga ditimbang, kemudian pasien yang bersangkutan diberikan pelayanan KB yang telah disepakati.
4. Ibu bidan memberitahu pasien tanggal kunjungan ulang pemeriksaan KB pasien.
5. Pasien melakukan pembayaran.
6. Pasien Pulang.

Adapun beberapa hal yang dikeluhkan pasien pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb dari hasil wawancara dengan beberapa pasien diantaranya ruang tunggu yang minim dan ributnya lalu lintas karena lokasi praktek yang berada di tepi jalan.

Salah satu pesaing usaha yang sejenis dengan Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb yaitu Bidan Praktek Mandri Ety Rosana, A.Md Keb yang juga menyediakan layanan; persalinan, pemeriksaan ibu hamil, pemeriksaan bayi, pemeriksaan balita, imunisasi dan pemeriksaan KB. Untuk menarik dan memenangkan persaingan Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien agar dapat memberikan kepuasan. Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb juga selalu meningkatkan mutu pelayanan berorientasi pada kepuasan pasien agar dapat bersaing secara sehat dengan bidan praktek mandiri lainnya dengan cara selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Hal ini dilakukan untuk memberikan kepuasan pada pasien.

Pelayanan yang baik tentu akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb Kota Singkawang”

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb Kota Singkawang?

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar pembahasan ini sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang dimaksud, maka penulis membatasi permasalahan pada :

1. Menurut Tjiptono (2012:174) variabel kepuasan diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :
  - a. Keandalan (*reliability*).
  - b. Daya tanggap (*responsiveness*).
  - c. Jaminan (*assurance*).
  - d. Empati (*emphaty*).
  - e. Produk-produk fisik (*tangibles*).
2. Menurut Sumarwan, dkk (2011:232) variabel loyalitas pasien diukur dengan karakteristik yaitu :
  - a. Melakukan pembelian secara teratur.



- b. Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa.
  - c. Merekomendasikan kepada orang lain.
  - d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.
3. Objek yang diteliti adalah pasien pemeriksaan KB pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb Kota Singkawang.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb Kota Singkawang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, sekaligus merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk terus meningkatkan pelayanan dimasa yang akan datang.

##### **3. Bagi Almamater**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai refensi bagi rekan-rekan mahasiswa yang ingin menyelesaikan tugas mata kuliah, melakukan penelitian yang sama sekaligus menambah perbendaharaan skripsi di

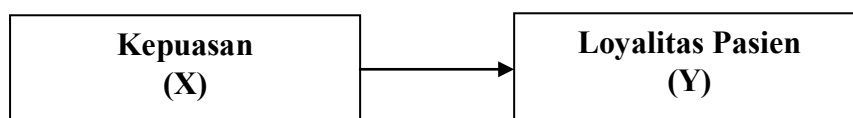
perpustakaan.

## F. Kerangka Pemikiran

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2017:60) : “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis dijelaskan hubungan antara variabel bebas dan terikat.

Merupakan sebuah ketentuan umum apabila dalam pemecahan suatu masalah diperlukan konsep. Adanya suatu kerangka konsep dimaksudkan agar dalam pembahasan masalah nantinya mempunyai arah yang pasti dan acuan yang jelas dalam penyelesaiannya. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Menurut Kotler dan Keller (2009:138) : “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Parasuraman (2002) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:101) : keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan produk-produk fisik (*tangibles*).

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) : “Loyalitas (*loyalty*) sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih”.

Menurut Zeithaml et al., (1996) dalam Sumarwan, dkk (2011:232), ada 4(empat) atribut pada pengukuran kesetiaan yaitu:

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 dalam melakukan pembelian jasa; dan
4. Melakukan lebih banyak bisnis atau pembelian dengan perusahaan pada beberapa tahun mendatang.

Beberapa penelitian menunjukkan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Thimang (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy Di Sangatta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berkorelasi positif pada loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Khasanah dan Pertiwi (2010) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkorelasi positif terhadap kepuasan pasien.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Menurut Siregar (2017:16) : “Prosedur pemecahan masalah pada metode ini adalah dengan cara menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan, bentuknya berupa survei dan studi perkembangan”. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien pemeriksaan KB pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Data Primer**

Data Primer merupakan data yang diperoleh dari sumber primer. Menurut Siregar (2017:37) : “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

#### **1) Wawancara**

Menurut Siregar (2017:40) : “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara”. Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Bidan

Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb untuk mengetahui gambaran umum perusahaan tentang pelayanan yang diberikan kepada pasien.

## 2) Kuesioner

Menurut Siregar (2017:44) : “Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang sudah ada”. Peneliti memberikan kuesioner kepada responden yang merupakan pasien pemeriksaan KB di Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb.

### **b. Data Sekunder**

Menurut Siregar (2017:37): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tempat layanan kesehatan di Kota Singkawang, jumlah pasien Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb Tahun 2015-2017, jenis dan tarif layanan Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb Tahun 2015-2017.

## **3. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80) : “Populasi adalah wilayah

generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pemeriksaan KB di Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb.

#### **b. Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:81) : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Tujuan dari pengambilan sampel ini adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objeknya hanya dengan mengamati sebagian dari populasi.

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel menggunakan rumus Rao Purba sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4 (Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian ini adalah 96,04. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang.

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85) : “*Sampling purposive* adalah teknik

penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”.

Adapun pertimbangan penentuan sampel adalah: Pasien sudah pernah melakukan pemeriksaan KB di Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb lebih dari satu kali.

#### **4. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:38) : “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini digunakan dua jenis variabel, yaitu:

##### **a. Variabel Bebas**

Menurut Sugiyono (2017:39) : “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah kepuasan yang diberi simbol X.

##### **b. Variabel Terikat**

Menurut Sugiyono (2017:39) : “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien yang diberi simbol Y.

#### **5. Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah

skala Likert. Menurut Sugiyono (2017:93) :“Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan menggunakan skala Likert ini, peneliti dapat mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Adapun skala Likert yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban atas setiap pernyataan yang diajukan kepada responden. Keempat alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Skor Pernyataan Responden**

No	Kepuasan Pasien		Loyalitas Pasien	
	Pernyataan	Skor	Pernyataan	Skor
1	Sangat Puas (SP)	5	Sangat Setuju (SS)	5
2	Kurang Puas (SP)	4	Kurang Setuju (KS)	4
3	Puas (P)	3	Setuju (S)	3
4	Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 6. Alat Analisis

### a. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75) : “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully the phenomenon*)”. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut benar-benar valid atau tidak yaitu dengan melihat antara nilai tiap item pernyataan dengan nilai total uji validitas.



Untuk mengetahui skor masing-masing item pernyataan valid atau tidak, dengan nilai korelasi tabel ( $r_{tabel}$ ) tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0.05, dan jumlah data ( $n$ ) = 100,  $r_{tabel} = 0,196$

Kriteria keputusan ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid)
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

## 2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87) : “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tetap konsisten”. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu artinya dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan reliabilitas *Alpha Cronbach*. Kuesioner dikatakan reliabel jika *cronbach's alpha* > 0,60.

## 3) Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153) : “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-Sminov. Untuk mempermudah dalam melakukan penghitungan secara statistik, maka analisis dilakukan dengan bantuan *software SPSS 19 for Windows*.

#### 4) Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2017:379) : “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel bebas (*dependent*)”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  = Loyalitas Pasien

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

X = Kepuasan

#### 5) Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2017:337) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”.

Menurut Siregar (2017:338) : “Koefisien korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel”. Untuk memudahkan melakukan interpretasi kekuatan hubungan antara dua variabel yaitu Kepuasan (X) dan

Loyalitas Pasien (Y) dengan menggunakan bantuan SPSS 19 *for Windows*.

Adapun pedoman untuk mengetahui seberapa besar kepuasan mempengaruhi loyalitas dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut:

**Tabel 1.6**  
**Kriteria Koefisiensi Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

*Sumber: Sugiyono (2017:337)*

#### 6) Koefisien Determinasi (KD)

Menurut Siregar (2017:338) : “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Rumus Koefisien Determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = (r)^2 \times 100 \%$$

#### 7) Uji Kelayakan Model

Menurut Priyatno (2013:81) : “Uji kelayakan adalah model (uji

F) pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak”. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kepuasan. Dimana jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak atau model regresi linier sederhana tersebut dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kepuasan. Dan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima artinya model regresi linier sederhana tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kepuasan. Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

1) Jika  $sig > \alpha (0,05)$  maka  $H_o$  diterima  $H_a$  ditolak

2) Jika  $sig < \alpha (0,05)$  maka  $H_o$  ditolak  $H_a$  diterima

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_a$  = Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kepuasan.

$H_o$  = Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kepuasan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia 29-33 tahun, berpendidikan SMA, tidak bekerja, berpendapatan sebesar Rp. 1.000.000,00 – Rp.1.499.999,00, dengan frekuensi kunjungan 4 - 5 kali.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan  $\hat{Y} = 0,316 + 0,917X$ .
3. Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,621, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dan variabel loyalitas pasien hubungannya kuat.
4. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R^2$  sebesar 0,386 yang berarti bahwa 38,6% loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan sisanya yaitu sebesar 61,4% loyalitas pasien dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil uji kelayakan model menunjukkan nilai F hitung  $61,605 > F$  tabel 3,94, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh kepuasan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran dan masukan guna memperbaiki kualitas pelayanan pada Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb sebagai berikut:

1. Mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek kualitas pelayanan agar pasien yang berkunjung dapat merasa puas atas pelayanan sehingga menjadi loyal.
2. Menambah jumlah tenaga medis agar Bidan Praktek Mandiri endang Sulastri, A.Md Keb mampu menangani pasien dalam aktivitas Pemeriksaan KB sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien.
3. Meningkatkan aspek promosi baik melalui media massa maupun media online agar masyarakat mengetahui adanya Bidan Praktek Mandiri Endang Sulastri, A.Md Keb.

## DAFTAR PUSTAKA

- Khasanah, Pertiwi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. **Jurnal Aset**. Vol 12, N0 2. Hal 117-124.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. **Prinsip – Prinsip Pemasaran**. Edisi 12, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran**. Edisi 13, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Priyanto, Dwi. 2013. **Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis dan Uji Statistik**. Mediakom, Yogyakarta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. **Perilaku Konsumen**. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Siregar, Syofian, 2017. **Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif**. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. **Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, Ujang, Ahmada Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi dan Wahyu Nugroho. 2011. **Riset Pemasaran dan Konsumen**. Penerbit IPB Press. Bogor.
- Thimang, Yuni. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhdap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Di Sangatta. **Jurnal Administrasi Bisnis**, hal 1156-1166.
- Tjiptono, Fandy, 2012. **Service Management – Mewujudkan Layanan Prima**. Edisi 2, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2014. **Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**, Penerbit Andi. Yogyakarta.