

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN PADA PRAKTIK MANDIRI BIDAN NY DIANA A.Md.Keb DI  
KABUPATEN SAMBAS**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**KURNIAWAN  
NIM. 171310227**



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

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN PADA PRAKTIK MANDIRI BIDAN NY DIANA A.Md.Keb DI  
KABUPATEN SAMBAS**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

**KURNIAWAN**  
NIM. 171310227

Program Studi Manajemen

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus Dalam Ujian  
Skripsi/Komprehensif

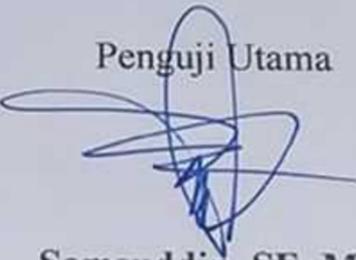
Pada Tanggal : 22 Juni 2022

Majelis Penguji :

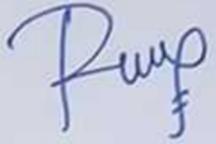
Pembimbing Utama

  
**Dr. H. Helman Fachri, SE, MM**  
NIDN. 1107056101

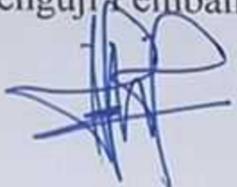
Penguji Utama

  
**Samsuddin, SE, M.Si**  
NIDN. 1113117701

Pembimbing Pembantu

  
**Ryani Yulian, S.Pd, M.Pd**  
NIDN. 1107078401

Penguji Pembantu

  
**Sumiyati, SE, MM**  
NIDN. 1125117801

Pontianak, 22 Juni 2022

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK  
DEKAN**

  
**Dedi Hartyanto, SE, MM**  
NIDN. 1113117702

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb di Kabupaten Sambas”**. Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh arahan, petunjuk, dorongan, semangat dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, ST., M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dr. Helman Fachri, SE, MM selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan serta bimbingan, sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Ryani Yulian, SPd, M.Pd selaku pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan bimbingan, sehingga dapat terselesaikan penulisan skripsi ini.

5. Kepada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb yang telah memberikan izin untuk dilakukan penelitian.
6. Terimakasih tidak terhingga secara khusus penulis ucapkan terhadap kedua Orang Tua dan seluruh anggota keluarga besar.
7. Sahabat seperjuangan dan teman-teman pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak Angkatan 2017 yang membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Terimakasih.

Pontianak, Juni 2022

Penulis

**Kurniawan**  
**NIM:171310227**

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb di Kabupaten Sambas. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, dengan sampel berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji kelayakan model (Uji F).

Hasil pengujian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana adalah:  $Y = 1,623 + 0,612X$ . Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R yaitu sebesar 0,512, artinya antara variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien memiliki hubungan yang cukup. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,262. Hal ini berarti bahwa 26,2% Loyalitas Pasien dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 73,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa F hitung  $34,804 \geq F$  tabel 3,94, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana, A.Md.Keb di Kabupaten Sambas.

**Kata kunci: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</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
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Pemasaran .....	22
B. Manajemen Pemasaran .....	22
C. Jasa.....	23
D. Loyalitas Konsumen .....	25
<b>BAB III   GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Berdirinya Praktik Mandiri Bidan.....	28
B. Visi dan Misi Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana A.Md. Keb ..	28
1. Visi Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana A.Md. Keb.....	28
2. Misi Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana A.Md. Keb .....	29
C. Struktur Organisasi Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana A.Md. Keb.....	29
D. Aspek Sumber Daya Manusia .....	30
E. Aspek Pemasaran.....	30
F. Jam Layanan.....	35

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden .....	36
	B. Uji Instrumen.....	39
	1) Uji Validitas .....	39
	2) Uji Reliabilitas .....	41
	C. Uji Normalitas .....	42
	D. Analisa Regresi Linier Sederhana .....	43
	E. Analisis Koefisien Korelasi ( $R^2$ ) .....	44
	F. Analisis Koefisien Determinasi.....	45
	G. Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	45
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	46
	B. Saran .....	47
	DAFTAR PUSTAKA .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama Instansi Pelayanan Kesehatan.....	2
Tabel 1.2	Nama Bidan Praktik Mandiri di Kabupaten Sambas.....	3
Tabel 1.3	Jenis dan Tarif Pelayanan.....	4
Tabel 1.4	Jumlah Pasien Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana. A.Md.Keb .....	6
Tabel 1.5	Pendapatan Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb .....	6
Tabel 1.6	Skala Pengukuran.....	16
Tabel 1.7	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	19
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	38
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan .....	39
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien.....	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	43
Tabel 4.11	Hasil Analisis Koefisien Korelasi (R) .....	44
Tabel 4.12	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	49
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	54
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Kuslitas Pelayanan (X) .....	60
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pasien (Y) .	62
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Varibel Kualitas Pelayanan (X) .....	64
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y) .....	67
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	68
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien (Y) .....	68
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas.....	69
Lampiran 9. Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Sederhana. ....	70
Lampiran 10. Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	71
Lampiran 11. Hasil Uji Kelayakan Model F .....	72

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient loyalty in the independent practice of midwife Mrs. Diana A.Md.Keb in Sambas district. This research is an associative research. The population in this study were all patients of the Independent Midwife Mrs. Diana A.Md.Keb. The sampling technique used purposive sampling method, with a sample of 100 respondents. The data analysis technique used is simple linear regression analysis, correlation coefficient, determination coefficient, and model feasibility test (F Test).

The test results show that the simple linear regression equation is:  $Y = 1.623 + 0.612X$ . The results of the correlation coefficient show that the R value is equal to 0.512, meaning that between the variables Quality of Service and Patient Loyalty have an adequate relationship. The results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) show that the value of  $R^2$  is 0.262. This means that 26.2% of patient loyalty can be explained by service quality, while the remaining 73.8% is influenced by other variables not examined in this study. The results of the model feasibility test (F test) show that F count is  $34.804 \geq F$  table 3.94, then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, meaning that a simple linear regression model can be used to predict the effect of service quality on patient loyalty in independent midwife practice. Diana, A.Md.Keb in Sambas Regency.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana, A.Md.Keb. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana, A.Md.Keb pada tahun 2021/2022. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan sampel berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji kelayakan model (Uji F)

Hasil pengujian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana adalah:  $Y = 2,135 + 0,482X$ . Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R yaitu sebesar 0,401, artinya antara variabel Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien memiliki hubungan yang cukup. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,161. Hal ini berarti bahwa 16,1% Loyalitas Pasien dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 83,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model (uji F) menunjukkan bahwa F hitung  $18,781 > F$  tabel 3,94, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Praktik Mandiri Bidan Ny. Diana, A.Md.Keb.

**Keywords: Effect of Service Quality on Patient Loyalty**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan adalah aset sekaligus sumber daya untuk menciptakan stabilitas ekonomi dan sosial. Kesehatan saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok dari tiap individu. Negara maju menjadikan kesehatan sebagai prioritas utama bagi masyarakat, demikian juga pada negara berkembang seperti Indonesia. Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia, terbukti berbagai cara dilakukan orang untuk mendapatkan taraf kesehatan yang prima. Bila seseorang menderita sakit biasanya mereka akan segera berusaha untuk mengatasi dan mengobati gangguannya atau penyakitnya hingga sembuh.

Untuk mencapai kesembuhan yang diharapkan, seseorang memerlukan bantuan dari pihak lain misalnya Rumah Sakit, Puskesmas, dan Praktik Mandiri Bidan sebagai institusi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat luas. Hal ini menjadikan lembaga kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas, dan Praktik Mandiri Bidan dituntut untuk memberikan jasa layanan kesehatan yang lebih baik. Bidan adalah sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk meningkatkan derajat kesehatan bangsa Indonesia yang difokuskan untuk penurunan angka kematian ibu (AKI) dan angka kematian bayi (AKB). Untuk itu, perlu penyedia sumber daya manusia yang sebaik-baiknya dengan menciptakan bidan profesional.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang di tawarkan. Sementara itu pasien merupakan pelanggan di Praktik Mandiri Bidan ini, apabila pasien merasa puas dengan layanan bidan praktik ini, maka kepercayaan dan loyalitas pasien semakin baik.

Berikut jumlah instansi pelayanan kesehatan di Kabupaten Sambas pada tahun 2019-2022

**Tabel 1.1**  
**Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas**  
**Nama Instansi Pelayanan Kesehatan**  
**Tahun 2019-2021**

No	Nama	Jumlah
1	Rumah Sakit	4
2	Puskesmas	28
3	Puskesmas Pembantu	87
4	Klinik	10
5	Praktik Mandiri Bidan	39
6	Apotek	34
7	Posyandu	192

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas, 2022

Tabel 1.1 diatas menunjukkan jumlah instansi yang ada di Kabupaten Sambas dari tahun 2019 – 2022. Di Kabupaten Sambas tercatat ada 4 Rumah Sakit, 28 Puskesmas, 87 Puskesmas Pembantu, 10 Klinik, 39 Praktik Mandiri Bidan, 34 Apotek dan 192 Posyandu.

Praktik Mandiri Bidan merupakan bentuk pelayanan kesehatan di bidang kesehatan dasar. Bidan praktik adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh bidan kepada pasien (individu, keluarga, dan masyarakat) sesuai dengan kewenangan dan kemampuannya. Bidan yang menjalankan praktik harus memiliki Surat Izin Praktik Bidan (SIPB) sehingga dapat menjalankan

praktik pada sarana kesehatan atau program. Praktik Mandiri Bidan memiliki berbagai persyaratan khusus untuk menjalankan praktiknya, seperti tempat atau ruangan praktik, peralatan, obat-obatan. Praktik pelayanan bidan mandiri merupakan penyedia layanan kesehatan, yang memiliki kontribusi cukup besar dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan ibu dan anak.

Dibawah ini adalah daftar pelayanan jasa pada Praktik Mandiri Bidan yang ada di Kabupaten Sambas sebagai berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas**  
**Nama Praktik Mandiri Bidan**  
**Di Kecamatan Sambas**  
**Tahun 2021**

No	Nama Praktik Mandiri Bidan ( PMB )	Alamat
1	Sri Purwani A.Md.Keb	Jl.Pendidikan Gg.Cendana Desa Tumok Manggis Kecamatan Sambas
2	Rosa,S.ST	Dusun Penyengat RT 008/004 Desa Lumbang Kecamatan Sambas
3	Deasy Minarti A.Md.Keb	Dusun Keramat RT 014/007 Desa Lumbang Kecamatan Sambas
4	Lili Suhada A.Md.Keb	Dusun Keramat RT 013/007 Desa Lumbang Kecamatan Sambas
5	Diana A.Md.Keb	Dusun Keramat RT 013/003 Desa Dalam Kaum Kecamatan Sambas

Sumber: Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas, 2022

Dari data tabel 1.2 terdapat 5 Praktik Mandiri Bidan yang ada di Kecamatan Sambas, salah satunya yaitu Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb. Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan yang siap melayani persalinan, pemeriksaan ibu hamil, imunisasi bayi dan lainnya. Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb

mempunyai lokasi strategis karena berdekatan dengan pemukiman warga, terminal dan jalur sutra. Lokasi tersebut juga mudah dijangkau dengan alat transportasi apapun.

Jenis dan tarif layanan pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb**  
**Jenis dan Tarif Pelayanan**  
**Tahun 2019-2021**

Jenis Pelayanan	Tarif (dalam rupiah)		
	2019	2020	2021
Persalinan Normal (umum)	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Persalinan Normal + Jahitan	1.100.000	1.100.000	1.100.000
Persalinan Abnormal	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Periksa Kehamilan Biasa	60.000	60.000	60.000
Periksa Kehamilan + Obat	80.000	80.000	80.000
Suntik KB (3 bulan)	25.000	25.000	25.000
Suntik KB (1 bulan)	30.000	30.000	30.000
IUD	150.000	150.000	150.000
Implan	130.000	130.000	130.000
Imunisasi (catin)	20.000	20.000	20.000
Imunisasi Bayi	25.000	25.000	25.000
Balita Sakit	30.000	30.000	30.000

Sumber: Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb, 2022

Dari tabel 1.3 menunjukkan jenis dan tarif pelayanan pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb tahun 2019-2021. Dari tahun 2019-2021 tarif yang digunakan tetap sama dengan tarif 2018. Untuk pelayanan persalinan, periksa kehamilan, pasang KB, imunisasi, balita sakit tarifnya sama tidak mengalami kenaikan dalam 3 tahun terakhir. Secara umum untuk alur pelayanan yang diberikan Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb kepada pasien BPJS dan Non BPJS tetap sama untuk persyaratan dan alur pelayanannya sebagai berikut:

Pelayanan BPJS dan Non BPJS secara umum, pasien BPJS dan Non BPJS langsung menuju ketempat administrasi. Pasien/perwakilan pasien BPJS dan Non BPJS dipersilahkan untuk mengisi formulir berupa biodata pasien seperti nama pasien, alamat pasien, nomor *handphone*, berat badan, tempat tanggal lahir dan usia. Untuk pasien BPJS petugas meminta fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), fotocopy Kartu Keluarga (KK), dan BPJS masing-masing 2 lembar. Pasien Non BPJS diminta fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK). Petugas akan mengukur tekanan darah dan berat badan pasien, pasien dipersilahkan untuk menunggu hingga instruksi dari petugas. Petugas akan mengantarkan pasien ke ruang pemeriksaan. Pemeriksaan yang dilakukan oleh bidan profesional dan memerlukan waktu 10-15 menit tergantung pada keluhan pasien. Kemudian bidan akan memberikan vitamin yang dapat dikonsumsi oleh pasien dan untuk pasien Non BPJS akan melakukan pembayaran langsung ditempat.

Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb merupakan salah satu tempat layanan kesehatan yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terdepan kepada masyarakat. Dengan demikian, Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb selalu meningkatkan mutu pelayanannya dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga yakin dalam menggunakan jasa layanan kesehatan Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb atau terciptanya loyalitas pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb. Berikut merupakan tabel jumlah pasien Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb :

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Pasien Praktik Mandiri Bidan**  
**Ny Diana A.Md.Keb**  
**Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pasien</b>	<b>Naik/Turun (%)</b>
2019	879	
2020	936	6,48
2021	974	4,05

Sumber: Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb, 2022

Dari tabel 1.4 diatas menunjukkan jumlah pasien Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb setiap tahunnya mengalami kenaikan. Pada tahun 2019-2020 mengalami kenaikan sebanyak 6,48%, sedangkan dari tahun 2020-2021 mengalami kenaikan sebesar 4,05%.

Berikut merupakan tabel pendapatan Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb pada tahun 2019-2021.

**Tabel 1.5**  
**Pendapatan Praktik Mandiri Bidan**  
**Ny Diana A.Md.Keb**  
**Tahun 2019-2021**

<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Pendapatan (dalam rupiah)</b>		
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Persalinan	248.000.000	332.400.000	320.400.000
Periksa Kehamilan	20.160.000	21.600.000	27.600.000
Pasang KB	12.300.000	12.600.000	13.200.000
Imunisasi (catin)	720.000	1.200.000	1.300.000
Imunisasi Bayi	1.500.000	1.500.000	1.750.000
Balita Sakit	4.680.000	5.760.000	5.850.000
<b>Total</b>	<b>287.360.000</b>	<b>375.060.000</b>	<b>370.100.000</b>
<b>Naik/Turun (%)</b>		<b>30,51%</b>	<b>(1,32%)</b>

Sumber: Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb, 2022

Dari tabel 1.5 diatas menunjukkan pendapatan Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 8,84% dari tahun 2018, sedangkan tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 30,51% dan tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 1,32%.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bidan Diana A.Md.Keb sebagai pimpinan mempunyai fasilitas pelayanan yang tersedia ruang tunggu, 2 kursi deret, 1 timbangan, 1 ruangan bersalin, 1 ruang periksa, 1 ruang nifas dan terdapat AC di ruang nifas, dan menyediakan 2 kursi, 3 tempat tidur, 2 kamar mandi, kipas di ruangan pemeriksaan, dan 1 area parkir. Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb memiliki program pelayanan seperti, persalinan normal (umum), persalinan normal dan jahitan, persalinan abnormal, periksa kehamilan biasa, periksa kehamilan dan obat, suntik KB (3 bulan), suntik KB (1 bulan), IUD, implant, imunisasi (catin), imunisasi bayi, dan balita sakit. Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb memberikan harga yang relatif murah, serta lokasi Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb yang mudah dijangkau dikarenakan berada di tepi jalan raya. Dari keluhan yang diungkap oleh pasien adalah kurangnya kursi pada ruang tunggu untuk keluarga pasien serta area parkir yang kurang luas. Pimpinan berusaha memperbaiki fasilitas ruang tunggu dan lahan parkir.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb di Kabupaten Sambas”.

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan paparan yang telah di uraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb?

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk memudahkan penelitian, maka diperlukan batasan masalah agar tujuan penelitian dapat dicapai. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada :

1. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa, yaitu :
  - a. Keandalan (*Reliability*)
  - b. Keresponsifan (*Responsiveness*)
  - c. Keyakinan (*Confidence*)
  - d. Empati (*Empathy*)
  - e. Berwujud (*Tangible*)
2. Variabel loyalitas pasien diukur dengan karakteristik konsumen yang loyal, yaitu
  - a. Melakukan pembelian secara teratur
  - b. Merekomendasi produk lain
  - c. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

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

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb.

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

##### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan dan menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah agar diterapkan dalam kehidupan nyata.

##### 2. Bagi Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan atau informasi bagi pemilik Praktik Mandiri Bidan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan tugas pelayanan ke masyarakat dengan strategi pelayanan yang lebih efektif dimasa yang akan datang.

##### 3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti lainnya yang tertarik akan masalah yang sama pada masa yang akan datang.

#### **F. Kerangka Pemikiran**

Menurut Uma Sakaran dalam Sugiyono (2016:128) : “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting”.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:266) : “Jasa (*service*) adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang

ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu”.

Kotler dan Keller (2012) dalam Priansa (2017:56) mengidentifikasi 5 (lima) determinan kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*Responsiveness*), merupakan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Confidence*), merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*Empathy*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personilnya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen.
5. Berwujud (*Tangible*), *tangible* berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Oliver dalam Priansa (2017:216) menyatakan :

Loyalitas konsumen sebagai sebuah perjanjian yang dibuat dengan sangat mendalam untuk membeli kembali atau untuk berlangganan suatu produk atau layanan yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang dengan cara demikian dapat menyebabkan penjualan kembali jenis barang yang sama meskipun mempengaruhi situasi dan usaha-usaha pemasaran yang memiliki potensi yang dapat menyebabkan pergantian sifat.

Menurut Priansa (2017:217) : ”Loyalitas konsumen merupakan komitmen jangka panjang konsumen, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengkonsumsi secara teratur dan berulang, sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh konsumen”. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas terbentuk karena adanya rasa kepuasan terhadap produk yang dibeli. Dengan kata lain bahwa kepuasan memiliki hubungan dengan loyalitas.

Menurut Griffin dalam Priansa (2017:220) Loyalitas menggunakan 4 (empat) indikator terdiri dari :

1. Melakukan pembelian secara teratur (*Makes regular repeat purchases*)
  2. Membeli di luar lini produk atau jasa (*Purchases across product and service lines*)
  3. Merekomendasi produk lain (*Refers other*)
  4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*Demonstrates an immunity to the full of the competition*)
- Pelanggan tidak akan tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan oleh pesaing.

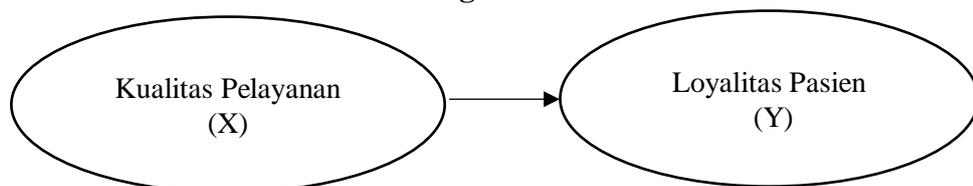
Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang kepuasan dan loyalitas antara lain :

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah (2012) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Bidan Delima Terhadap Kepuasan Klien Di Wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar 87 (88,8%) pasien menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan tinggi dan 88 (89,9%) pasien menyatakan puas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rizki, dkk (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Bidan Praktik Mandiri Marfuah Di Kabupaten Sanggau”. Hasil penelitian menunjukkan persamaan regresi linier sederhana adalah  $Y = 4,465 + 0,249X$ . Hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,662, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas adalah kuat.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

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



## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Menurut Siregar (2015:15) : “Penelitian asosiatif/hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”.

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

Menurut Siregar (2015:39) : “Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian”.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Menurut Siregar (2015:37) : “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui :

##### **1) Wawancara**

Menurut Siregar (2015:40) : “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”. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pemilik Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb untuk

memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan yang akan diteliti.

## **2) Kuesioner**

Menurut Siregar (2015:44) : “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau sistem yang ada”. Dalam hal ini penulis memberi pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb.

### **b. Data Sekunder**

Untuk melengkapi data primer maka penulis juga menggunakan data sekunder berupa data yang sudah tersedia dan diperoleh dari Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb. Menurut Siregar (2015:37) : “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb berupa data jenis pelayanan, data pendapatan dan data jumlah Praktik Mandiri Bidan yang di dapat dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sambas.

## **3. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Menurut Siregar (2015:56) : “Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa

manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb.

#### **b. Sampel**

Menurut Siregar (2015:56) : “Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”. Dikarenakan jumlah populasi sudah diketahui secara pasti, maka perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin yang menurut Siregar (2015:61) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

$n$  : Ukuran sampel/jumlah responden

$N$  : Ukuran populasi

$e$  : Pikiran tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini jumlah populasi Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb selama tiga tahun terakhir sebanyak 974 orang dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%, maka dengan mengikuti perhitungan diatas hasilnya adalah :

$$n = \frac{974}{1 + 974(0.1)^2}$$

$$n = 90,69$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel minimum yang diteliti adalah sebanyak 91 responden. Berdasarkan hal tersebut penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Siregar (2015:60) : “*Purposive Sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu”. Maka pertimbangan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Usia responden minimal 21 tahun.
2. Responden yang sudah pernah mendapatkan pelayanan minimal 2 kali.

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

Menurut Sugiyono (2016:95) : “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu:

##### **a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Menurut Siregar (2015:18) : “Merupakan variabel yang menjadi sebab atau berubah/mempengaruhi suatu variabel lain (*Variable dependent*)”. Variabel bebas pada penelitian ini adalah X (Kualitas Pelayanan).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Siregar (2015:19) : “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas)”. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Y (Loyalitas Pasien).

## 5. Skala Pengukuran

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memilih alternatif jawaban yang menggunakan Skala Likert. Menurut Siregar (2015:50) : “Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapatan, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu”. Alternatif jawaban yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.6**  
**Skala Pengukuran Variabel Penelitian**  
**Skala Pengukuran**

<b>Kepuasan</b>	<b>Skor</b>	<b>Loyalitas</b>	<b>Skor</b>
Sangat Baik(SB)	5	Sangat Setuju (SS)	5
Baik (B)	4	Setuju (S)	4
Kurang Baik (KB)	3	Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Baik (TB)	2	Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Baik(STB)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 6. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

Menurut Siregar (2015:75) : “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan

menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”.

#### 1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2015:75) : “Validitas atau kesalahan menunjukkan sejauh mana suatu alat mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measures the phenomenon*)”. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji korelasi *product moment*. Menurut Siregar (2015:338) : “Korelasi *pearson product moment* adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel tak bebas (Y), dan data berbentuk interval dan rasio”. Uji Validitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS 19.

Menurut Siregar (2015:77), suatu instrumen penelitian dikatakan valid bila:

- a. Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0.3 (Azwar, 1992: Soegiyono, 1999).
- b. Koefisien korelasi *product moment*  $> r\text{-tabel } (\alpha ; n-2)$   $n =$  jumlah sampel.
- c. Nilai  $\text{sig} \leq \alpha$ .

#### 2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2015:87) : “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila

dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha*, dimana dikatakan *reliable* jika *cronbach alpha* > 0,60.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2015:153) : “Tujuan dilakukan uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*, dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas (sig) > 0,05, maka data yang diuji berdistribusi normal.
- b. Jika probabilitas (sig) < 0,05, maka data yang diuji tidak berdistribusi normal.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Menurut Siregar (2015:379) : “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*)”. Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel terikat apabila variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan.

Adapun rumus linier sederhana (Siregar, 2016:379) adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b.X$$

Dimana :

a = Konstanta Regresi

b = Koefisien Regresi

X = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

Y = Variabel Terikat (Loyalitas Pasien)

d. Koefisien Korelasi ( R )

Menurut Siregar (2015:337) : “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel”. Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan kriteria sebagai berikut :

**Tabel 1.7**  
**Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan**

Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan
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: Siregar (2015:337)

e. Analisis Koefisien Determinasi (  $R^2$  )

Menurut Siregar (2015:338) : “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi

atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah atau lebih variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat)”.

Menurut Ghozali (2013:95) :

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

f. Uji Kelayakan Model

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi loyalitas pasien Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb yang dipengaruhi kualitas pelayanan.

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Langkah pengujian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

$H_0$ : Model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

$H_a$ : Model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas pasien Praktik Mandiri Bidan Ny

Diana A.Md.Keb yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2. Menentukan nilai F tabel dengan kriteria  $\alpha = 0,05$  (5 %)
3. Menentukan kriteria keputusan:
  - a. jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - b. jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang sebagian besar berusia antara 31-35 tahun berpendidikan terakhir SMA berstatus sebagai Ibu Rumah Tangga, berpenghasilan rata-rata perbulan antara Rp 0.000.000-1.999.999, dan frekuensi kunjungan sebanyak 4-5 kali.
2. Persamaan regresi linier sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb di Kabupaten Sambas adalah  $Y = 1,623 + 0,612X$
3. Hasil Koefisien Korelasi (R) yaitu sebesar 0,512. Artinya Interpretasi korelasi sederhana hubungan antar variabel Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang cukup terhadap variabel Loyalitas Pasien.
4. Hasil Koefisien Determinasi *R Square* yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0,262 atau 26,2%. Yang artinya bahwa hanya 26,2% Loyalitas Pasien dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan sedangkan 73,8% sisanya Loyalitas Pasien dipengaruhi variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.
5. Hasil Uji Kelayakan Model menunjukkan nilai  $F_{hitung} 34,804 \geq F_{tabel} 3,94$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi Loyalitas pasien Praktik Mandiri Bidan Ny

Diana A.Md.Keb di Kabupaten Sambas yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan.

## **B. SARAN**

Dari hasil kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan sebagai berikut

1. Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb harus punya kesiapan tenaga kesehatan dalam menangani setiap keluhan pasien.
2. Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb harus meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar mutu praktik kebidanan.
3. Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb harus menambah ketersediaan kursi pengunjung.
4. Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb harus meningkatkan kualitas pelayanan supaya pasien merekomendasikan kepada orang lain yang dikenal tentang produk/jasa yang ada di Praktik Mandiri Bidan Ny Diana A.Md.Keb.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hurriyati, Ratih. 2019. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Ke-12. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Nurjanah, Siti. 2012. Pengaruh Pelayanan Bidan Delima Terhadap Kepuasan Klien Di Wilayah Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Unimus*.
- Priansa, Donni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Rizki, Dwi, Samsuddin, dan Sumiyati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Bidan Praktek Mandiri Marfuah Di Kabupaten Sanggau. *Jurnal Produktivitas*.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV.Andi Offset, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2015. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung.