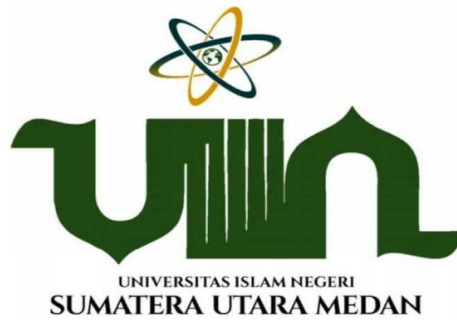


**DETERMINAN LOYALITAS PASIEN DALAM PEMANFAATAN
TERAPI BEKAM DI KLINIK PUSAT BEKAM-RUQYAH (PRB)**

KOTA MEDAN

SKRIPSI



OLEH:

INDAH HAYATI PADANG

0801183387

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**DETERMINAN LOYALITAS PASIEN DALAM PEMANFAATAN
TERAPI BEKAM DI KLINIK PUSAT BEKAM-RUQYAH (PBR)**

KOTA MEDAN

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM)**

OLEH:

**INDAH HAYATI PADANG
0801183387**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

**DETERMINAN LOYALITAS PASIEN DALAM PEMANFAATAN
TERAPI BEKAM DI KLINIK PUSAT BEKAM-RUQYAH (PBR)
KOTA MEDAN**

INDAH HAYATI PADANG
0801183387

ABSTRAK

Latar Belakang: Pengobatan tradisional masih tetap berjalan dan masih menjadi model pengobatan alternatif di kalangan masyarakat. Pengobatan tradisional yang masih banyak di gunakan oleh masyarakat adalah pengobatan bekam. **Tujuan penelitian:** Untuk mengetahui Determinan Loyalitas Pasien Dalam Pemanfaatan Terapi Bekam Di Klinik Pusat Bekam Ruqiyah (PRB) Kota Medan. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cros-sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 124 responden dari 1091 populasi. Analisis data menggunakan uji korelasi *spearman-rho*. **Hasil:** Hasil dari penelitian ini diperoleh responden dengan faktor predisposisi dengan loyalitas lebih banyak usia 29,8%, dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 53,2% dan dengan tingkat religiusitas nya tinggi 99,2%. Penilaian faktor kemampuan dengan penilaian responden tertinggi sebanyak 124 atau 100% dan paling rendah 1 atau 8%. Penilaian faktor kualitas tempat dengan loyalitas pasien memiliki penilaian yang tinggi dengan 100% penilaian responden. **Kesimpulan:** Hasil akhir dari penelitian ini adalah tidak adanya hubungan antara faktor predisposisi dengan loyalitas pasien. Adanya hubungan antara faktor kemampuan dengan loyalitas, dan adanya hubungan antara faktor kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Kata kunci: *Determinan Loyalitas, Pasien, Bekam*

***DETERMINANTS PATIENT LOYALTY IN UTILIZING THERAPY IN
BEKAM-RUQYAH CENTER (PRB) MEDAN CITY***

INDAH HAYATI PADANG
0801183387

ABSTRACT

Background: Traditional medicine is still running and is still a model of alternative medicine in society. Traditional medicine that is still widely used by the community is cupping treatment. **Research objective:** To find out the determinants of patient loyalty in the use of cupping therapy at the Ruqiyah Cupping Center (PRB) clinic in Medan. **Methods:** This study is a quantitative study using a cross-sectional design. The sample in this study were 124 respondents from 1091 populations. Data analysis used the Spearman-rho correlation test. **Results:** The results of this study were obtained by respondents with predisposing factors with more age loyalty of 29.8%, with male sex as much as 53.2% and with a high level of religiosity 99.2%. Assessment of the ability factor with the highest respondent rating is 124 or 100% and the lowest is 1 or 8%. The assessment of the quality factor of the place with patient loyalty has a high rating with 100% of respondents' ratings. **Conclusion:** The final result of this study is that there is no relationship between predisposing factors and patient loyalty. There is a relationship between ability factors and loyalty, and there is a relationship between service quality factors and patient loyalty.

Keywords: Determinants of Loyalty, Patients, Cupping

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Indah Hayati Padang

NIM : 0801183387

DETERMINAN LOYALITAS PASIEN DALAM PEMANFAATAN TERAPI BEKAM DI KLINIK PUSAT BEKAM-RUQIYAH (PBR) KOTA MEDAN

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswa ini telah disetujui, diperiksa dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (UINSU MEDAN)

Medan, ... Desember 2022

Disetujui

Dosen pembimbing



Putra Apriadi Siregar, SKM, M.Kes
NIP: 198904162019031014

Pembimbing Integrasi Keislaman



Hery Sahputra, M.TH
NIP: 198706132019081001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Indah Hayati Padang
NIM : 0801183387
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administasi dan Kebijakan Kesehatan
Tempat/Tgl. Lahir : Karing, 16 Agustus 1999
Judul Skripsi : Determinan Loyalitas Pasien Dalam Pemanfaatan Terapi
Bekam Di Klinik Pusat Bekam-Ruqyah (PRB) Kota Medan

Dengan ini Menyatakan

1. Sripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara Medan

Medan, 28 Desember 2022



Indah Hayati Padang

NIM: 0801183387

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:
**DETERMINAN LOYALITAS PASIEN DALAM PEMANFAATAN
TERAPI BEKAM DI KLINIK PUSAT BEKAM-RUQIYAH (PBR)
KOTA MEDAN**

Yang disiapkan dan dipertahankan oleh


INDAH HAYATI PADANG

NIM: 0801183387

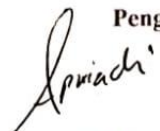
Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 28 Desember 2022 dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

TIM PENGUJI

Ketua Penguji


Nurhavati, S.SiT, M.Si
NIP: 197205161993032004


Penguji I


Putra Apriadi Siregar, SKM, M.Kes
NIP:198904162019031014

Penguji II


dr. Nofi Susanti, M.Kes
NIP: 198311292019032002

Penguji Integrasi Keislaman


Hery Sahputra, M.TI
NIP:198706132019081001

Plt. Dekan


Dr. Mhd. Furqan, S.Si., M.Comp. Sc
NIP:198008062006041003



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama lengkap : Indah Hayati Padang
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Karing, 16 Agustus 1999
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Desa Karing, Kecamatan Berampu Kabupaten
Dairi
Kode Pos : 22251
Nomor Telepon : 0812-6225-1179
Status : Belum Menikah
Email : padangindah66gmail.com

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Hasan Padang
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Faridah Angkat
Pekerjaan : Petani
Alamat : Desa Karing, Kecamatan Berampu Kabupaten
Dairi

DATA PENDIDIKAN FORMAL

SD : SD Negeri 034778 Karing (2006-2012)
SMP : MTSN Sidikalang (2012-2015)
SMA : SMK Negeri 1 Sidikalang (2016-2018)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Determinan Loyalitas Pasien Dalam Pemanfaatan Terapi Bekam di Klinik Pusat Bekam Ruqiyah (PRB) Kota Medan”** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan S1 di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara khususnya Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

Banyak pengalaman yang di peroleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan semua itu berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis meyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak **Prof. Abu Rokhmad** Selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Bapak **M. Furqan, M.Com.Sc.** Selaku Plt Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak **Dr. Watni Marpaung, M.A.** Selaku Wakil Dekan II Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Salamuddin M.A.** Selaku Wakil Dekan III Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Ibu **Susilawati, SKM, M.Kes,** selaku ketua jurusan Kesehatan masyarakat universitas islam negeri sumatera utara.
6. Ibu **dr. Nofi Susanti, M. Kes.** Selaku sekretaris program studi fakultas Kesehatan masyarakat universitas islam negeri sumatera utara.

7. Ibu **Eliska S.K.M., M.Kes.** selaku dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing saya dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.

8. Bapak **Putra Apriadi Siregar, S.K.M, M.Kes.** dan Bapak **Hery Sahputra, M.TH** selaku pembimbing umum dan pembimbing integrasi yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberi motivasi kepada saya untuk melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi dari awal sampai dengan selesai.
9. Seluruh dosen dan staf di FKM UINSU yang telah memberikan ilmu, bimbingan serta dukungan moral selama perkuliahan.
10. Ustadz M. Firdaus selaku kepala Klinik dan staf / pegawai Di Klinik Pusat Bekam-Ruqyah (PRB) daerah Medan yang terletak di jln. Prof. H.M. Yamin yang telah banyak membantu saya mengijinkan saya untuk melakukan penelitian di Klinik Pusat Bekam Medan.
11. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, **Ayah saya Hasan Padang** dan **Ibu saya Faridah Angkat** yang tiada hentinya mendoakan penulis, memberikan semangat dan dukungan baik moral dan material yang tidak pernah putus hingga saat ini.
12. Saudara kandung saya, **Adnan Nazli Padang** dan **Edak Lidia Lubis, Haffah Fauziah Padang** dan **kaka Masrul Amin, Faysal Padang, Yunita Lestari Padang, Rafly Syuhada Padang** dan **Herna Puspita Padang** dan ponakan saya **Arumi Hafizah Padang** dan **adek kecilnya** yang juga memberikan saya doa, dukungan, dan motivasi sehingga penulis tetap semangat menjalani

perkuliahan dari awal hingga mendapatkan gelar S1 Sarjana Kesehatan Masyarakat.

13. Ucapan terimakasih juga saya ucapkan kepada **Syahliani Bintang, Sulaeman**

Ginting, Hotmauli, Aida Silitonga yang selalu sabar menjadi pendengar setia keluh kesah saya, memberikan semangat, dan motivasi dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu atas kerjasamanya, doa, bantuan, saran dan masukan-masukan yang telah diberikan.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dalam rangka penyempurnaan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi Ilmu Kesehatan Masyarakat.

Medan, Oktober 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

Penulis

Indah Hayati Padang
0801183387

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
<hr/>	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Umum	9
1.3.2 Tujuan Khusus	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Bagi Dinas Kesehatan Kota Medan	10
1.4.2 Bagi Klinik Bekam	10
1.4.3 Bagi Pasien Bekam	10
1.4.4 Bagi Masyarakat	10
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Konsep Loyalitas	11
2.1.1 Pengertian Loyalitas	11

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	15
2.2 Teori Kualitas Pelayanan	19
2.3 Teori Kepuasan Pasien	22
<hr/>	
2.4 Teori Andersen Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	23
2.5 Pengobatan Bekam	26
2.5.1 Pengertian Bekam	26
2.5.2 Jenis dan Manfaat Bekam	29
2.6 Kajian Integrasi Keislaman	32
2.6.1 Sikap Loyalitas Dalam Pengobatan	32
2.6.2 Bekam Dalam Islam	39
2.7 Kerangka Teori.....	42
2.8 Kerangka Konsep.....	43
2.9 Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	45
3.4 Variabel Penelitian	46
3.5 Definisi Operasional	47
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	49

3.6.1 Validitas	49
3.6.2 Reliabilitas	49
3.7 Teknik Pengumpulan Data	50
3.7.1 Jenis Data	50
3.7.2 Instrumen Penelitian	50
3.7.3 Prosedur Pengumpulan Data	51
3.8 Analisis Data	51
3.8.1 Analisis Univariat	51
3.8.2 Analisis Bivariat	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian	53
4.1.2 Analisis Univariat	55
4.1.3 Analisis Bivariat	57
4.2 Pembahasan	60
4.2.1 Hubungan Faktor Predisposisi dengan Loyalitas Pasien	60
4.2.2 Hubungan Faktor Kemampuan dengan Loyalitas Pasien	64
4.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	26
Gambar 2.8 Kerangka Konsep	43
Gambar 4.1 Klinik Pusat Bekam Ruqyah Kota Medan	53



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Frekuensi Pembelian Ulang	14
Tabel 2.5.2 Titik Bekam Yang Dianjurkan Rasulullah.....	31
<hr/>	
Tabel 3.5 Definisi Operasional	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Predisposisi	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Kemampuan	55
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Faktor Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.4 Uji Korelasi Hubungan Faktor Predisposisi dengan Loyalitas ...	57
Tabel 4.5 Uji Korelasi Hubungan Faktor Kemampuan dengan Loyalitas ...	58
Tabel 4.6 Uji Korelasi Hubungan Faktor Kualitas pelayanan	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Responden	85
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	86
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian	87
Lampiran 5 Dokumentasi	88



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN