

**DETERMINAN LOYALITAS BERKUNJUNG ULANG PESERTA BPJS
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PINANG
KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

OLEH

DINDA SRI KESUMA
NIM: 0801193398

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**
PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2023

**DETERMINAN LOYALITAS BERKUNJUNG ULANG PESERTA BPJS
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PINANG
KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**

SKRIPSI

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

OLEH :

**DINDA SRI KESUMA
NIM : 0801193398**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

MEDAN

2023

**DETERMINAN LOYALITAS BERKUNJUNG ULANG PESERTA BPJS
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PINANG
KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**

DINDA SRI KESUMA

NIM : 0801193398

ABSTRAK

Loyalitas digambarkan sebagai bentuk kesediaan pelanggan berlangganan secara terus-menerus menggunakan barang atau jasa pada suatu perusahaan tertentu. Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang jumlah kunjungan peserta BPJS lama lebih sedikit dibanding peserta BPJS yang baru berkunjung. Adapun tujuan dari penelitian mengetahui determinan loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang. Metode penelitian menggunakan *Cross Sectional*, teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* dengan *Accidental Sampling* dan analisis Korelasi Pearson dan Spearman's rho. Hasil penelitian menunjukkan variabel kompetensi teknis nilai sig 0,000 korelasi pearson 0,601, variabel akses pelayanan nilai sig 0,000 korelasi pearson 0,640, variabel efektifitas nilai sig 0,000 korelasi pearson 0,312, variabel hubungan antar individu nilai sig 0,001 korelasi pearson 0,308, variabel berkelanjutan nilai sig 0,000 korelasi spearman's rho 0,19, variabel efisiensi nilai sig 0,000 \leq 0,05 korelasi pearson 0,389, variabel keamanan pelayanan kesehatan nilai 0,000 nilai korelasi spearman's rho 0,213, variabel fasilitas pendukung nilai sig 0,000 \leq 0,05 korelasi pearson 0,629. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel yang paling tinggi pengaruhnya yaitu variabel akses pelayanan, dan fasilitas pendukung pelayanan. Disarankan untuk meningkatkan pelayanan yang akan diberikan, berupa kompetensi teknis petugas melalui pengetahuan dan keramahan serta fasilitas pendukung di dalam melakukan pelayanan baik berupa obat-obata dan alat kesehatan. Perbaiki keamanan pelayanan serta penyimpanan rekam medis dan dibutuhkan penambahan tenaga kesehatan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan efektivitas di dalam pelayanan dengan jumlah tenaga kesehatan yang cukup. Upaya ini dilakukan untuk mempertahankan jumlah kunjungan yang diperoleh untuk terjadinya loyalitas dalam menggunakan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang.

Kata Kunci : Determinan, Loyalitas, Berkunjung Ulang, Peserta BPJS

**DETERMINAN LOYALITAS BERKUNJUNG ULANG PESERTA BPJS
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PINANG
KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN**

DINDA SRI KESUMA

NIM : 0801193398

ABSTRACT

Loyalty is described as a form of customer willingness to subscribe continuously to use goods or services at a particular company. At the Kota Pinang Regional General Hospital, the number of visits by old BPJS participants was less than that of BPJS participants who had just attended. The purpose of this research is to find out the determinants of loyalty to return to become BPJS participants at the Regional Public Hospital in Kota Pinang. The research method uses Cross Sectional, Non Probability Sampling techniques with Accidental Sampling and Pearson and Spearman's rho Correlation analysis. The results showed that the technical competency variable had a sig value of 0.000, Pearson's correlation 0.601, the service access variable had a sig value of 0.000, Pearson's correlation 0.640, the effectiveness variable had a sig value of 0.000, Pearson's correlation 0.312, the relationship variable between individuals, a sig value of 0.001, Pearson's correlation 0.308, the correlation variable, a sig value of 0.000, Spearman's rho correlation. rho 0.19, efficiency variable sig 0.000 <0.05 Pearson's correlation 0.389, health service safety variable 0.000 value Spearman's rho correlation value rho 0.213, supporting facilities variable sig 0.000 <0.05 Pearson's correlation 0.629. The results of the analysis show that the variables with the highest influence are service access variables and service support facilities. It is recommended to improve the services to be provided, in the form of competence of officers through knowledge and friendliness as well as supporting facilities in providing services in the form of medicines and medical devices. Restoration of service security and storage of medical records and the need for additional health workers to improve service efficiency and effectiveness in services with a sufficient number of health workers. This effort was made to maintain the number of visits obtained for the occurrence of loyalty in using existing services at the Regional General Hospital in Kota Pinang.

Keywords: Determinants, Loyalty, Repeat Visits, BPJS Participants

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswi : Dinda Sri Kesuma
NIM : 0801193398
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Peminatan : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Tempat Tanggal Lahir : Kota Pinang, 06 Mei 2001
Judul Skripsi : Determinan Loyalitas Berkunjung Ulang
Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Pinang Kabupaten Labuhan Batu Selatan

Dengan Ini Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM UIN Sumatera Utara.
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, 20 Juli 2023



Dinda Sri Kesuma

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswi : Dinda Sri Kesuma
NIM : 0801193398

**Determinan Loyalitas Berkunjung Ulang Peserta BPJS Kesehatan
Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang
Kabupaten Labuhan Batu Selatan**

Dinyatakan bahwa skripsi dari mahasiswi ini telah disetujui, diperiksa, dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Medan, 20 Juli 2023

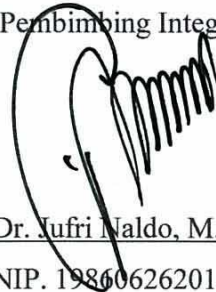
Disetujui

Pembimbing Skripsi



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

Pembimbing Integrasi Keislaman



Dr. Jufri Waldo, M.A
NIP. 198606262015031007

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul :

**Determinan Loyalitas Berkunjung Ulang Peserta BPJS Kesehatan
Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang
Kabupaten Labuhan Batu Selatan**

Yang Dipersiapkan dan Dipertahankan oleh:

Dinda Sri Kesuma
NIM. 0801193398

Telah Diuji Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 20 Juli 2023 Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

TIM PENGUJI

Ketua Penguji

Delfriana Ayu A, SST, M.Kes
NIP. 1100000083

Penguji I

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

Penguji II

Rapotan Hasibuan, SKM, M. Kes
NIP. 199006062019031016

Penguji Integrasi Keislaman

Dr. Jufri Naldo, M. A
NIP. 198606262015031007

Medan, 20 Juli 2023

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dekan

Prof. Dr. Mesiono, S.Ag, M.Pd
NIP.197107272007011031



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dinda Sri Kesuma
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Kota Pinang, 06 Mei 2001
Agama : Islam
Golongan Darah : O
Status Perkawinan : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Aek Torop Timur Km 6, Desa Asam Jawa,
Kecamatan Torgamba
Email : srikesumadinda@gmail.com
No Hp : 082284739647

PENDIDIKAN FORMAL

1. 2006 – 2007 : TK MADRASAH AL-AMIN
2. 2007 – 2013 : SD NEGERI 116459 AEK TOROP
3. 2013 – 2016 : SMP NEGERI 1 TORGAMBA
4. 2016 – 2019 : SMA NEGERI 1 KOTA PINANG
5. 2019 – 2023 : FKM UIN SU MEDAN

PENGALAMAN KEPANITIAAN

1. Seminar Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Tahun 2022
2. Festival Anak Soleh Tahun 2022

PENGALAMAN MAGANG

1. Kantor Desa Sosopan Tahun 2022
2. TKIT REFAH dan UPTD SDN 115498 Sosopan Tahun 2022
3. Puskesmas Pembantu Bandar Klippa Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022
4. Rumah Sakit Islam Malahayati, Medan Tahun 2022

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur saya ucapkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul **“Determinan Loyalitas Berkunjung Ulang Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang, Kabupaten Labuhan Batu Selatan”**. Shalawat dan salam juga tak lupa penulis hadiahkan teruntuk Rasulullah Saw semoga kita termasuk kedalam umat yang kelak mendapat syafaatnya.

Proposal Skripsi ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nur Hayati, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Bapak Prof. Dr. Mesiono M. Pd Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Hasrat Efendi Samosir, M.A selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

4. Ibu Dr. Asnil Aidah Ritonga M.A selaku selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Irwansyah, M.H selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Susilawati, SKM, M.Kes Selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Ibu dr. Nofi Susanti, M.Kes selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak Putra Apriadi Siregar, SKM, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberi bimbingan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Dr. Jufri Naldo M.A selaku dosen Pembimbing Kajian Integrasi Keislaman yang telah memberi bimbingan arahan serta masukan-masukan dalam perbaikan kajian integrasi keislaman pada skripsi ini.
10. Bapak Rapotan Hasibuan, SKM, M.Kes selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan serta masukannya dalam penulisan skripsi ini.
11. Ibu Delfriana Ayu A, SST, M.Kes selaku Ketua Penguji yang telah memberikan bimbingan serta masukannya dalam penulisan skripsi ini.
12. Seluruh Staf dan Dosen di lingkungan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

yang telah memberikan semua ilmu dan pengalaman yang sangat berarti selama penulis mengikuti pendidikan.

13. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian di wilayah kerjanya.
14. Seluruh responden penelitian yang sudah mau meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner.
15. Teristimewa kepada kedua orang tua saya; Ibu saya Rohainim Manurung dan ayah saya Suheri yang telah memberikan seluruh kasih sayang, doa, dan dukungan kepada saya sehingga saya bisa berada di tahap ini.
16. Teruntuk keponakan saya satu-satunya Al-Naira Ritonga yang selalu menjadi penyemangat saya dan untuk teman curhat serta teman bertukar pikiran yaitu kakak perempuan saya Siti Khoirun Nisa Dalimunthe S.Pd serta Abang saya Briptu Solahuddin Al-Ayyubi, dan Prada Yasin Fitra Wijaya, dan adik saya Adil Hamim Anggiawan yang saya sayangi dan selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya hingga dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.
17. Kepada Sahabat penulis sejak masa awal perkuliahan sampai sekarang ini Arima Bancin, Alfia Syahri, Aulia Febrina, Diandra Kayladifa Rezha, Gadisty Bunga Mentari, Ranty Arsita, Ola Lia Kharisma, Galuh Indah Pratiwi, terima kasih banyak untuk pertemanan dan membantu dan serta sabar dan mendukung saya dengan penuh dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
18. Kepada sahabat-sahabat saya yang saya cintai karna Allah; Regita Cahyani, Anggi Sahara, Arifa Annabila, Ayu Permata Sari, Dwika Sari

Utami. Terima kasih untuk dukungan, dan doa serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis.

19. Teman-teman IKM UIN SU Angkatan 2019 dan teman-teman Pemintaan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat

20. Di akhir, saya mengucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungan kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

Semoga dukungan, bantuan, dan bimbingan serta arahan yang telah diberikan oleh semua pihak yang terlibat dalam penyusunan proposal ini, dibalas kebaikan dan mendapat pahala dari Allah Swt. Penulis menyadari dalam penulisan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan guna menyempurnakan penulisan selanjutnya, semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
Medan, 20 Juli 2023

Dinda Sri Kesuma

NIM : 0801193398

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | v |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | vi |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 8 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 9 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 10 |
| BAB 2 LANDASAN TEORI..... | 11 |
| 2.1 Konsep Loyalitas | 11 |
| 2.1.1 Pengertian Loyalitas..... | 11 |
| 2.1.2 Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas..... | 14 |
| 2.1.3 Tahapan Loyalitas | 18 |
| 2.1.4 Bentuk Adanya Loyalitas | 19 |
| 2.1.5 Jenis-Jenis Loyalitas..... | 20 |
| 2.1.6 Manfaat Loyalitas Pasien | 21 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan | 22 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 22 |
| 2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.2.3 Kepuasan Pasien..... | 30 |
| 2.3 Pengaruh Lain Dalam Kepuasan | 31 |

| | | |
|-------------------------------------|--|-----------|
| 2.3.1 | Kepercayaan Pada Pelayanan..... | 31 |
| 2.3.2 | Citra Pada Pelayanan..... | 34 |
| 2.3.3 | Waktu Tunggu Pelayanan | 34 |
| 2.3.4 | Komunikasi Pada Pelayanan | 35 |
| 2.4 | Jaminan Kesehatan | 35 |
| 2.4.1 | Pengertian Peserta Jaminan Kesehatan | 35 |
| 2.4.2 | Peningkatan Kelas Perawatan | 38 |
| 2.4.3 | Alur Pelayanan Peserta BPJS..... | 39 |
| 2.5 | Pelayanan Rumah Sakit..... | 41 |
| 2.5.1 | Pengertian Rumah Sakit..... | 41 |
| 2.5.2 | Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit..... | 41 |
| 2.5.3 | Klasifikasi Rumah Sakit..... | 42 |
| 2.5.4 | Pelayanan Rawat Jalan..... | 43 |
| 2.6 | Kajian Integrasi Keislaman | 43 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu..... | 57 |
| 2.8 | Kerangka Teori..... | 60 |
| 2.9 | Kerangka Konsep | 61 |
| 2.10 | Hipotesis Penelitian | 62 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN..... | | 64 |
| 3.1 | Jenis dan Desain Penelitian | 64 |
| 3.2 | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 64 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel | 64 |
| 3.3.1 | Populasi..... | 64 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 65 |
| 3.3.3 | Teknik Pengambilan Sampel..... | 65 |
| 3.4 | Variabel Penelitian | 66 |
| 3.4.1 | Variabel Dependen..... | 66 |
| 3.4.2 | Variabel Independen | 67 |
| 3.5 | Definisi Operasional..... | 68 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 70 |
| 3.6.1 | Uji Validitas | 70 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 71 |
| 3.7.1 | Jenis Data | 71 |
| 3.7.2 | Alat / Instrumen Penelitian..... | 71 |
| 3.7.3 | Prosedur Pengumpulan Data | 72 |
| 3.8 | Analisis Data | 72 |
| 3.8.1 | Analisis Univariat..... | 72 |
| 3.8.2 | Analisis Bivariat..... | 73 |

| | |
|--|-----------|
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 74 |
| 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian | 74 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 74 |
| 4.1.2 Visi Misi..... | 77 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 78 |
| 4.1.4 Tenaga Kerja Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang..... | 79 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 81 |
| 4.2.1 Jenis Kelamin | 81 |
| 4.2.2 Usia Responden..... | 81 |
| 4.2.3 Kunjungan Poliklinik | 82 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 82 |
| 4.3.1 Analisis Univariat..... | 82 |
| 4.3.3.1 Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan | 83 |
| 4.3.3.2 Akses Pelayanan Kesehatan..... | 84 |
| 4.3.3.3 Efektivitas Pelayanan Kesehatan | 85 |
| 4.3.3.4 Hubungan Interpersonal Pelayanan Kesehatan..... | 86 |
| 4.3.3.5 Berkelanjutan Dari Pelayanan Kesehatan | 87 |
| 4.3.3.6 Efisiensi Pelayanan Kesehatan..... | 88 |
| 4.3.3.7 Keamanan Pelayanan Kesehatan..... | 89 |
| 4.3.3.8 Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan | 90 |
| 4.3.3.9 Loyalitas Pelayanan Kesehatan..... | 91 |
| 4.3.2 Uji Normalitas | 92 |
| 4.3.3 Analisis Bivariat..... | 93 |
| 4.3.3.1 Hubungan Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan..... | 93 |
| 4.3.3.2 Hubungan Akses Pelayanan Kesehatan | 94 |
| 4.3.3.3 Hubungan Efektivitas Pelayanan Kesehatan..... | 94 |
| 4.3.3.4 Hubungan Antar Individu Pelayanan Kesehatan | 95 |
| 4.3.3.5 Hubungan Berkelanjutan Pelayanan Kesehatan..... | 96 |
| 4.3.3.6 Hubungan Efisiensi Pelayanan Kesehatan..... | 96 |
| 4.3.3.7 Hubungan Keamanan Pelayanan Kesehatan..... | 97 |
| 4.3.3.8 Hubungan Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan..... | 97 |
| 4.4 Pembahasan | 98 |
| 4.4.1 Hubungan Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien | 98 |
| 4.4.2 Hubungan Akses Pelayanan dengan Loyalitas Pasien..... | 100 |
| 4.4.3 Hubungan Efektivitas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien..... | 103 |
| 4.4.4 Hubungan Interpersonal Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien..... | 105 |
| 4.4.5 Hubungan Berkelanjutan Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien..... | 108 |

| | | |
|--|--|------------|
| 4.4.6 | Hubungan Efisiensi Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien..... | 110 |
| 4.4.7 | Hubungan Keamanan Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien..... | 114 |
| 4.4.8 | Hubungan Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien | 117 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 120 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 120 |
| 5.2 | Saran | 121 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 122 |
| LAMPIRAN..... | | 126 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 68 |
| Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Jenis Kelamin di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Tahun 2023..... | 75 |
| Tabel 4.2 Jumlah Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023..... | 76 |
| Tabel 4. 3 Jumlah Kunjungan Pasien Baru dan Pasien Lama di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023 | 76 |
| Tabel 4.4 Jumlah Tenaga Kerja PNS dan Non PNS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023..... | 79 |
| Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023 | 81 |
| Tabel 4.6 Usia Responden di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023..... | 81 |
| Tabel 4. 7 Kunjungan Poliklinik Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023..... | 82 |
| Tabel 4.8 Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 83 |
| Tabel 4.9 Akses Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang..... | 84 |
| Tabel 4.10 Nilai Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang..... | 85 |
| Tabel 4.11 Nilai Hubungan Interpersonal Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 86 |
| Tabel 4.12 Nilai Berkelanjutan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 87 |
| Tabel 4.13 Nilai Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang..... | 88 |
| Tabel 4.14 Nilai Keamanan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang..... | 89 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.15 Nilai Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 90 |
| Tabel 4.16 Nilai Loyalitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 91 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test | 92 |
| Tabel 4.18 Uji Korelasi Hubungan Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang..... | 93 |
| Tabel 4.19 Uji Korelasi Hubungan Akses Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 94 |
| Tabel 4.20 Uji Korelasi Hubungan Efektivitas Pelayanan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang..... | 94 |
| Tabel 4.21 Uji Korelasi Hubungan Antar Individu Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 95 |
| Tabel 4.22 Uji Korelasi Hubungan Berkelanjutan Pelayanan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 96 |
| Tabel 4.23 Uji Korelasi Hubungan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 96 |
| Tabel 4.24 Uji Korelasi Hubungan Keamanan Pelayanan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang | 97 |
| Tabel 4.25 Uji Korelasi Hubungan Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang..... | 97 |

DAFTAR GAMBAR

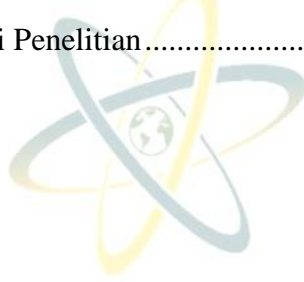
| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Alur Pemberian Kepada Pasien..... | 40 |
| Gambar 2.2 Kerangka Teori..... | 60 |
| Gambar 2.3 Kerangka Konsep | 61 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023..... | 78 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Surat Izin Survei Awal dan Penelitian..... | 127 |
| Lampiran 2 Surat Balasan Diperbolehkan Melakukan Penelitian | 128 |
| Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian | 129 |
| Lampiran 4 Kuesioner Penelitian..... | 130 |
| Lampiran 5 Hasil Analisis Univariat, Bivariat dan Normalitas | 134 |
| Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian..... | 142 |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN