

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN
ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
PANTI WALUYA MALANG



OLEH :

RENILDIS YOLENTA NINA

NIM : 31210011

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
INFORMASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN PANTI WALUYA MALANG

2025

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN
ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
PANTI WALUYA MALANG

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang



OLEH :
RENILDIS YOLENTA NINA
NIM: 31210011

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
INFORMASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN PANTI WALUYA MALANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Renildis Yolenta Nina
NIM : 31210011
Program Studi : Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG"** adalah bukan karya tulis milik orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, maka saya akan menerima konsekuensi untuk pembatalan gelar dan ijazah yang saya terima.

Malang, 06 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan

The image shows an official stamp of Panti Waluya Malang, which includes the institution's logo and the text "METERA TEMPEL" and "STAMK399380738". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Renildis Yolenta Nina

NIM.31210011

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN
ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG”**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Renildis Yolenta Nina

NIM : 31210011

Telah disetujui sebagai skripsi penelitian dan dinyatakan
telah memenuhi syarat untuk di review

Pembimbing I



Nita Dwi Nur Aini, S.ST, M.Kes

NIDN.0710069601

Pembimbing II



Bhre Diansyah D.K,S.Tr.Kes.,M.K.M

NIDN. 0726029801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Terapan
Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan (S.Tr.RMIK)
Pada Program Studi Sarjana Terapan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang

Oleh:

Renildis Yolenta Nina

NIM: 31210011

Telah diuji pada

Hari, Tanggal : Rabu, 06 Agustus 2025

Tim Penguji :

Penguji 1 Nama : Wisodhanie Widi A, S.KM., M.Kes
 NIDN : 0706117803

Tanda Tangan

Penguji 2 Nama : Moh. Maulana. S., Tr Kes., M.K.M
 NIDN : 0721079701

Penguji 3 Nama : Nita Dwi Nur Aini, S.ST., M.Kes
 NIDN : 0710069601

Mengetahui


Ketua Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Panti Waluya Malang,
Wibowo, S.Kep., Ns., M.Biomed
NIDN.0707106702


Ketua Prodi Sarjana Terapan
Manajemen Infomasi Kesehatan,
Wisodhanie Widi A, S.KM., M.Kes.
NIDN.0706117803

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama	: Renildis Yolenta Nina
NIM	: 31200011
Tempat/Tanggal Lahir	: Rangga, 13 Februari 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Katolik
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Jalan Ruteng-Labuan Bajo, Rangga, Des.Pong Majok, Kec. Lembor, Kab. Manggarai Barat, Prof. Nusa Tenggara Timur
Nomor Telepon	: +6281246231924

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaannya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang”**.

Adapun tujuan penyusunan Skripsi ini selain langkah awal dari penyusunan tugas akhir mata kuliah skripsi, juga sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang. Penyusunan Skripsi ini tentunya menghadapi beberapa hambatan dan kesulitan. Tetapi karena arahan, bimbingan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Wibowo S.Kep., Ns., M.Biomed selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang.
2. dr. Lisa Setiawati, MMRS.,C.M.C selaku Direktur Rumah Sakit Panti Waluya Malang
3. Ibu Wisloedhanie Widi A. S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan
4. Ibu Nita Dwi Nur Aini, S.ST., M.Kes selaku dosen pemimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan motivasi, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselsaikan.
5. Bapak Bhre Diansyah D.K,S.Tr.Kes.,M.K.M, selaku dosen pemimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, arahan serta dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselsaikan.
6. Seluruh staf dan dosen di Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Waluya Malang.
7. Kedua orang tua saya yang menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semua doa dan dukungan sehingga saya bisa sampai dititik ini.

8. Kepada sahabat-sahabat saya (Rini, Kristin, Filo) yang selalu ada dalam proses kuliah saya dari awal perkuliahan sampai tugas akhir. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama ini.
9. Seluruh teman-teman Manajemen Informasi Kesehatan Angkatan 2021 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah.
10. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, semangat, dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan usulan penelitian ini.

Malang, 06 Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

Mutu pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan di Rumah Sakit. Rumah Sakit Panti Waluya Malang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan, namun dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan ruang tunggu, ketidaktepatan jadwal dokter, hingga waktu tunggu yang lama. Hal-hal ini dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan pada akhirnya berdampak pada keputusan mereka untuk kembali berobat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*). Studi ini menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian Adalah 94 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi logistik biner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness*, *Tangibles*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Namun, hanya dimensi *Responsiveness* yang berpengaruh positif, sedangkan dimensi lainnya berpengaruh negatif. Sementara itu, dimensi *Reliability* tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan layanan sebagai faktor utama dalam membentuk loyalitas pasien.

Kata kunci: Rumah Sakit, Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

ABSTRACT

The optimal service quality can enhance the patient trust and encourage them to return to the hospital. The Panti Waluya Hospital Malang continues to strive for the improvement of service quality; however, several challenges remain in practice, such as the limited waiting areas, the inaccuracy of doctor schedules, and the long waiting times. These issues may influence the patients' perceptions of the service quality and ultimately affect their decision to revisit. Therefore, this study aims to analyze the influence of the service quality dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy) on the patients' intention to return. This research uses a quantitative method with a cross-sectional approach. The sample consists of 94 outpatients at the Panti Waluya Hospital Malang. The instrument used was a questionnaire, and the data were analyzed using the descriptive analysis and the binary logistic regression. The results show that the dimensions of Responsiveness, Tangibles, Assurance, and Empathy have a significant effect on the revisit intention. However, only the Responsiveness dimension has a positive effect, while the other dimensions have a negative effect. Meanwhile, the Reliability dimension does not have a significant influence. These findings highlight the importance of improving the responsiveness and readiness of hospital staff as key factors in building the patient loyalty.

Keywords: *Hospital, Service Quality, Revisit Interest*

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Umum	4
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kajian Pustaka	6
2.1.1. Konsep Rumah Sakit.....	6
2.1.2. Konsep Mutu Pelayanan.	7
2.1.3. Konsep Pelayanan Rawat Jalan	10

2.1.4.	Konsep kepuasan pasien	10
2.1.5.	Konsep Minat Kunjungan Ulang	11
2.2.	Hasil Penelitian Sebelumnya	12
2.3.	Kerangka Teori dan Kerangka Konsep	14
2.3.1.	Kerangka Teori.....	14
2.3.2.	Kerangka Konsep.....	14
2.4.	Hipotesis	15
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1	Jenis Penelitian.....	16
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
3.3	Populasi dan Sempel Penelitian	16
3.3.1.	Populasi.....	16
3.3.2.	Sempel.....	16
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	17
3.5	Instrumen Penelitian	19
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	21
3.7	Metode Penyajian dan Analisis Data	21
3.7.1.	Metode Penyajian.....	21
3.7.2.	Analisis Data.....	22
3.8	Etika Penelitian	26
3.9	Alur Penelitian	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1.	Hasil Penelitian	28
4.1.1	Karakteristik Responden.....	28
4.1.2	Mengidentifikasi Bukti Fisik Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien.	28
4.1.3	Mengidentifikasi Keandalan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien.	29
4.1.4	Mengidentifikasi Daya Tangap Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien.	30

4.1.5	Mengidentifikasi Jaminan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	30
4.1.6	Mengidentifikasi Empati Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien.	31
4.1.7	Mengidentifikasi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan	32
4.1.8	Analisis Pengaruh Masing-Masing Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan (Uji Bivariat)	32
4.1.9	Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Secara Bersama-Sama (Uji Multivariat)	35
4.2.	Pembahasan.....	40
4.2.1	Mengidentifikasi Bukti Fisik Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat.....	40
4.2.2	Mengidentifikasi Keandalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	41
4.2.3	Mengidentifikasi Daya Tanggap Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	42
4.2.4	Mengidentifikasi Jaminan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien.....	43
4.2.5	Mengidentifikasi Empati Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien	44
4.2.6	Mengidentifikasi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan	45
4.2.7	Analisis Pengaruh Setiap Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan.....	46
4.2.8	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan	53
BAB V PENUTUP		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebelumnya	12
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	17
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas <i>Tangibles</i>	19
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i>	19
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	19
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i>	20
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i>	20
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Minat Kunjungan Ulang	20
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	28
Tabel 4. 2 Skor Skala Likert Dimensi <i>Tangibles</i>	28
Tabel 4. 3 Skor Skala Likert Dimensi <i>Reliability</i>	29
Tabel 4. 4 Skor Skala Likert Dimensi <i>responsiveness</i>	30
Tabel 4. 5 Skor Skala Likert Dimensi <i>Assurance</i>	30
Tabel 4. 6 Skor Skala Likert Dimensi <i>Empathy</i>	31
Tabel 4. 7 Minat Kunjungan Ulang Pasien	32
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Logistik Biner Dimensi <i>Tangibles</i>	33
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Logistik Biner Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Logistik Biner Dimensi <i>Responsiveness</i>	33
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Logistik Biner Dimensi <i>Assurance</i>	34
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Logistik Biner Dimensi <i>Empathy</i>	34
Tabel 4. 14 <i>Case Processing Summary</i>	35
Tabel 4. 15 <i>Dependent Variable Encoding</i>	36
Tabel 4. 16 <i>Iteration History</i>	36
Tabel 4. 17 <i>Omnibus Test</i>	37
Tabel 4. 18 <i>Nagelkerke R Square</i>	37
Tabel 4. 19 <i>Hosmer and Lemeshow Test</i>	38
Tabel 4. 20 <i>Classification Table</i>	38
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ruang Tunggu Pendaftaran di Rumah Sakit Panti Waluya Malang	3
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Informed Consent</i>	62
Lampiran 2. Lembar kuesioner	62
Lampiran 3. Surat Ijin Studi Pendahuluan	66
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian	67
Lampiran 5. Lembar Konsultasi Pembimbing 1	68
Lampiran 6. Konsultasi Pembimbing 2	71
Lampiran 7. Hail Uji Validitas	72
Lampiran 8. Uji Reabilitas	76
Lampiran 9. Hasil Ouput SPSS Regresi Logistik Biner Bivariat	77
Lampiran 10. Hasil Ouput SPSS Regresi Logistik Biner Multivariat	78
Lampiran 12. Foto Dokumentasi Penelitian	81