

SKRIPSI

ANALISIS DETERMINAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN MATERNITAS DI RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA TAHUN 2025

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S.Kes)
pada Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala



Oleh:

Eunike Tamariska

S1A2022.009

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**

2026

@2026

Hak Cipta pada Penulis

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS DETERMINAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN MATERNITAS DI RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA TAHUN 2025

Oleh:

Nama : EUNIKE TAMARISKA

NIM : S1A2022.009

Skripsi ini telah diuji
Pada tanggal, 29 Januari 2026

PANITIA PENGUJI

Ketua : Dr. Diyono, S.Kep., Ns., M.Kes.

Anggota : Safaruddin, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.K.

Ditya Yankusuma Setiani, S.Kep., Ns., M.Kep.

Mengetahui,

Pembantu Ketua
Bidang Akademik

Ketua Program Studi
S-1 Administrasi Rumah Sakit

Dr. Diyono, S.Kep., Ns., M.Kes.

Risa Setia Ismandani, S.Kep., Ns., M.H.P.M.

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
PANTI KOSALA
KETUA,



Ratna Indriati, A., M.Kes.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eunike Tamariska

NIM : S1A2022.009

Tahun Terdaftar : 2022

Program Studi : S-1 Administrasi Rumah Sakit

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar akademik Sarjana Kesehatan (S.Kes) di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala. Seluruh gagasan, perumusan, serta pelaksanaan penelitian dalam skripsi ini merupakan hasil pemikiran dan upaya saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan dari dosen penguji. Pernyataan ini saya buat secara sadar dan bertanggung jawab, apabila di kemudian hari terbukti terdapat pelanggaran maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Sukoharjo, Januari 2026
Yang Membuat Pernyataan

(Eunike Tamariska)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih, anugerah dan penyertaanNya sehingga penulis dapat melalui setiap proses dengan baik hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bimbingan, serta kasih dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis dalam setiap proses yang dijalani, Tuhan memberikan kekuatan saat penulis merasa lemah, pengharapan serta hikmat dalam mengambil setiap keputusan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur.
2. Orang tua tercinta, Mamah dan Bapak yang dengan tulus memberikan kasih, doa yang tidak pernah berhenti, serta dukungan moral dan materi sepanjang perjalanan pendidikan penulis. Segala pengorbanan, kesabaran, dan ketulusan yang diberikan menjadi motivasi terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan studi ini dengan baik.
3. Adik penulis yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan dukungan, kehadiran adik menjadi penguat bagi penulis untuk tetap bertahan, berusaha, dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi proses penyusunan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing Ibu Ditya Yankusuma, S.Kep., Ns., M.Kep yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti. Dengan kesabaran dan ketelitian dosen pembimbing senantiasa membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
5. Teman-teman penulis, Diut, Tyas, Diva, dan Kak Herlin yang selalu setia menemani penulis dalam setiap proses, baik dalam keadaan

lelah, ragu, maupun penuh semangat. Dukungan, doa, perhatian, dan kebersamaan yang diberikan menjadi sumber kekuatan tersendiri bagi penulis untuk terus melangkah hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.

6. Diri penulis sendiri yang telah berjuang dengan penuh kesabaran dan keberanian untuk terus melangkah hingga titik ini. Skripsi ini menjadi bukti dari proses panjang yang telah dilalui, sekaligus pengingat bahwa setiap usaha dan doa yang dijalani dengan sungguh-sungguh tidak akan pernah sia-sia.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas Di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2025”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala. Penulis menyadari bahwa terdapat kesulitan yang dihadapi, namun berkat upaya, kerja keras, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyusun skripsi dengan baik. Oleh karena itu, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
2. dr. Tutik Asmi selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
3. Ibu Risa Setia Ismandani, S.Kep., Ns., MHPM selaku Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
4. Ibu Ditya Yankusuma S., S.Kep., Ns., M.Kep selaku pembimbing penyusunan skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Ema Ardani, A.Md. Kep selaku Kepala Ruang Unit Truntum RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.
6. Orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat saya yang telah membantu dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun.

Sukoharjo, Januari 2026

Penulis

**ANALISIS DETERMINAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN
MATERNITAS DI RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA TAHUN 2025**

Eunike Tamariska¹, Ditya Yankusuma Setiani², Diyono³, Safaruddin⁴

¹ Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Panti Kosala

²³⁴ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

*Korespondensi: euntama09@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang. Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan mutu pelayanan kesehatan, termasuk dalam pelayanan keperawatan maternitas. kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan.

Tujuan Penelitian. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan maternitas berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles (bukti fisik), empathy (empati), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) dengan loyalitas pasien di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Desain Penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional*.

Subjek Penelitian. Pasien pelayanan keperawatan maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling sehingga diperoleh sebanyak 282 responden, kemudian dianalisis dengan uji chi-square.

Hasil Penelitian. Menunjukkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, dan assurance memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien ($p\text{-value} < 0,05$). Sementara itu, dimensi tangibles dan empathy tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Sebagian responden (99,3%) memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan keperawatan maternitas.

Kesimpulan. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan maternitas pada dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan dengan loyalitas pasien.

Kata kunci: Loyalitas Pasien; SERVQUAL; Kepuasan Pasien; Keperawatan Maternitas

ANALYSIS OF DETERMINANTS OF PATIENT SATISFACTION ON PATIENT LOYALTY IN MATERNITY NURSING SERVICES AT RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA IN 2025

Eunike Tamariska¹, Ditya Yankusuma Setiani², Diyono³, Safaruddin⁴

¹Program Studi S-1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Panti Kosala

²³⁴Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

*Correspondence: euntama09@gmail.com

ABSTRACT

Background. *Patient loyalty is one of the indicators of the quality success of health services, including in maternity nursing services. The quality of good service is expected to increase patient satisfaction and loyalty to the service provided.*

Research Objective. *Analyzing the quality relationship of maternity nursing services based on the dimension of SERVQUAL which includes tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance with patient loyalty at RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.*

Research Design. *This study used a quantitative approach with a cross-sectional design.*

Research Subjects. *Maternity nursing service patient at RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. The sampling was done using purposive sampling technique so that 282 respondents were obtained, then analyzed with a chi-square test.*

Research result. *It shows that the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance have a significant relationship. Some respondents (99,3)% had a high level of loyalty to maternity nursing services.*

Conclusion. *There is relationship between quality of maternity nursing services in the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance with patient loyalty.*

Keywords: Patient Loyalty; SERVQUAL; Patient Satisfaction; Maternity Nursing

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
Hak Cipta Penulis.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Konsep Kepuasan Pasien	10
2. Konsep Loyalitas	19
3. Konsep Pelayanan Keperawatan Maternitas	30
B. Penelitian yang Relevan	37
C. Kerangka Konsep.....	41
D. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Kerangka Kerja Penelitian.....	43
B. Desain Penelitian	44
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian.....	45
D. Definisi Operasional	48
E. Ruang Lingkup	52

F. Instrumen Penelitian	52
G. Metode Pengumpulan Data	56
H. Analisis Data	58
I. Tempat dan Waktu Penelitian.....	65
sDAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional	51
Tabel 3.2 Tabulating	59
Tabel 3.3 Tabel Statistik	61
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	65
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden	66
Tabel 4.2 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	68
Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan <i>Empathy</i> (Empati)	68
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan <i>Reliability</i> (Keandalan)	69
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	70
Tabel 4.6 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan)	70
Tabel 4.7 Loyalitas Pasien	71
Tabel 4.8 Hubungan <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) dengan Loyalitas Pasien	772
Tabel 4.9 Hubungan <i>Empathy</i> (Empati) dengan Loyalitas Pasien	72
Tabel 4.10 Hubungan <i>Reliability</i> (Keandalan) dengan Loyalitas Pasien	73
Tabel 4.11 Hubungan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) dengan Loyalitas Pasien	74
Tabel 4. 12 Hubungan <i>Assurance</i> (Jaminan) dengan Loyalitas Pasien	75
Tabel 4. 13 Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	41
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Izin Studi Pendahuluan	100
Lampiran 2	Jawaban Permohonan Izin Studi Pendahuluan	101
Lampiran 3	Surat Permohonan Menjadi Responden	102
Lampiran 4	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	103
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 6	Data Responden dan Hasil Kuesioner	107
Lampiran 7	Hasil Uji Statistik	131
Lampiran 8	<i>Ethical Clearance</i>	136
Lampiran 9	Permohonan Izin Penelitian ke Kesatuan Badan dan Politik Kota Surakarta	137
Lampiran 10	Jawaban Permohonan Izin Penelitian dari Kesatuan Badan dan Politik Kota Surakarta	138
Lampiran 11	Permohonan Izin Penelitian ke Dinas Kesehatan Kota Surakarta	139
Lampiran 12	Jawaban Permohonan Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kota Surakarta	140
Lampiran 13	Permohonan Izin Penelitian ke RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta	141
Lampiran 14	Jawaban Permohonan Izin Penelitian dari RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta	142
Lampiran 15	Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian	143

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan modern dituntut untuk senantiasa menjaga kepercayaan masyarakat. Kepercayaan ini dibangun melalui penyelenggaraan layanan yang berorientasi pada mutu, keselamatan pasien, dan kepuasan. Dalam hal ini, kepuasan pasien menjadi fondasi yang sangat penting karena pasien yang puas cenderung membentuk persepsi positif, merasa dihargai, dan akhirnya menjadi loyal terhadap pelayanan yang diberikan. Terkait dengan hal tersebut, Soedjarwadi et al., (2015) menegaskan bahwa untuk membangun loyalitas pasien yang kuat, rumah sakit perlu terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan, mulai dari aspek teknis medis hingga aspek internasional seperti komunikasi dan empati tenaga kesehatan.

Dalam dunia pelayanan kesehatan, loyalitas pasien menjadi indikator penting yang mencerminkan keberhasilan institusi pelayanan yang berkualitas dan berkesinambungan. Loyalitas pasien bukan hanya ditandai dengan kunjungan berulang, tetapi juga dengan kesediaan pasien merekomendasikan layanan kepada orang lain serta tetap setia menggunakan layanan meskipun terdapat alternatif lain. Dalam konteks rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan, loyalitas pasien merupakan aset

tidak berwujud yang memiliki nilai strategis tinggi karena berdampak langsung terhadap citra, keberlanjutan, dan pertumbuhan rumah sakit (Tjiptono & Diana, 2020).

Salah satu unit pelayanan yang sangat strategis dalam membentuk loyalitas pasien adalah unit keperawatan maternitas. Unit ini memberikan pelayanan kepada ibu hamil, melahirkan, dan nifas yang memerlukan pendekatan personal dan penuh empati. Keberhasilan pelayanan di unit ini tidak hanya dinilai dari hasil klinis, tetapi juga dari pengalaman emosional pasien selama menjalani proses perawatan. Pasien yang merasa diperhatikan dengan penuh perhatian, dihargai, dan mendapatkan pelayanan yang nyaman serta aman akan lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama dan menyarankan kepada orang lain. Loyalitas pasien dalam konteks keperawatan maternitas dapat didefinisikan sebagai keputusan sukarela pasien untuk terus menggunakan layanan maternitas di fasilitas kesehatan tertentu dalam jangka panjang. Indikatornya meliputi intensi untuk kembali, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, serta penolakan terhadap tawaran layanan dari penyedia lain. Oleh karena itu Sari (2024) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mendorong loyalitas ini sangat penting bagi pengelola rumah sakit dan tenaga keperawatan dalam merancang strategi pelayanan yang tepat sasaran dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Dalam keperawatan maternitas, pendekatan humanis dan empatik sangat penting karena proses kehamilan dan persalinan merupakan pengalaman emosional yang mendalam bagi pasien. Oleh sebab itu, pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan fisik dan psikososial pasien secara menyeluruh akan memberikan pengalaman positif dan berkesan. Namun di tengah meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, terjadi pergeseran perilaku pasien yang kini lebih kritis dalam memilih fasilitas kesehatan, terutama dalam layanan maternitas. Banyak pasien kini mencari informasi dan membandingkan kualitas antar rumah sakit melalui media sosial, ulasan, dan layanan kesehatan berbasis aplikasi (Yunanda & Putra, 2024). Fenomena ini menunjukkan bahwa loyalitas tidak lagi hanya dibentuk dari pengalaman langsung saat menerima pelayanan, tetapi juga melalui citra daring dan reputasi institusi secara keseluruhan. Hal ini menjadi tantangan baru bagi rumah sakit untuk tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan secara langsung, tetapi juga membangun citra dan pengalaman pasien yang konsisten serta terpercaya secara digital.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Oktavia & Prayoga (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap terbentuknya loyalitas pasien. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang optimal tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien dalam

jangka pendek, tetapi juga mampu membentuk hubungan jangka panjang berupa loyalitas terhadap institusi pelayanan kesehatan. Dimensi-dimensi pelayanan yang dinilai sangat berpengaruh dalam membentuk loyalitas tersebut meliputi aspek-aspek yang terdapat dalam model SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Selain indikator tersebut, faktor pendukung lain yang turut berkontribusi terhadap loyalitas pasien mencakup kualitas sumber daya manusia kesehatan yang mampu memberikan respon cepat terhadap keluhan pasien, kejelasan dan ketepatan dalam proses pelayanan, serta pemenuhan standar prosedur operasional seperti waktu tunggu yang sesuai dan tersedianya sarana prasarana pendukung yang lengkap dan layak digunakan. Hal ini menjadi sangat penting karena pasien tidak hanya membutuhkan pelayanan medis, tetapi juga dukungan emosional dan psikologis yang memadai. Apabila seluruh aspek pelayanan tersebut telah dilaksanakan secara optimal, maka akan terbentuk persepsi positif dari pasien terhadap institusi dengan keinginan untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang dan merekomendasikan kepada orang lain.

Melihat pentingnya loyalitas pasien dalam menunjang keberhasilan jangka panjang rumah sakit, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi determinan kepuasan pasien yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien khususnya dalam

pelayanan keperawatan maternitas. Sebagai langkah awal dalam penelitian ini, peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai kondisi pelayanan dan loyalitas pasien di keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Data yang dikumpulkan mencakup jumlah kunjungan pasien pada tahun 2024, hasil survei kepuasan masyarakat, jenis kasus yang paling sering ditangani, program yang dijalankan oleh rumah sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien. Selama tahun 2024, jumlah kunjungan pasien di keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta pada awal tahun mengalami peningkatan, dimulai dari 73 pasien di bulan Januari hingga mencapai puncaknya pada bulan April dengan 110 pasien, namun terdapat penurunan signifikan pada bulan Agustus dan September dengan 55 dan 51 pasien. Jenis kasus terbanyak yang ditangani di keperawatan maternitas adalah pre-eklamsia berat dan abortus dengan total 86 kasus. Data ini menunjukkan bahwa pelayanan maternitas di rumah sakit ini menghadapi tantangan klinis yang cukup kompleks dan memerlukan penanganan yang cepat serta tepat.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta pada TW I selama tiga tahun terakhir, terlihat adanya tren peningkatan yang konsisten terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pada tahun 2023, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 86,73 dan mengalami

peningkatan cukup signifikan pada tahun 2024 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi 93,64. Selanjutnya pada tahun 2025 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kembali meningkat menjadi 94,12. Kenaikan ini mencerminkan adanya perbaikan dan penguatan dalam aspek pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik segi kualitas, kenyamanan, maupun kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan. Responden dalam survei ini sebagian besar berasal dari kalangan berpendidikan tinggi dan memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam, dengan dominasi dari kelompok wiraswasta dan pegawai swasta. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga terlihat dari tren hasil survei yang menunjukkan adanya lonjakan kepuasan masyarakat sejak awal tahun 2025. Jika dibandingkan dengan akhir tahun sebelumnya, terdapat peningkatan signifikan dalam persepsi masyarakat terhadap mutu layanan, baik dari segi kenyamanan, profesionalitas tenaga medis, maupun kecepatan layanan. Nilai kepuasan yang tetap tinggi di setiap triwulan mencerminkan konsistensi rumah sakit dalam menjaga dan meningkatkan standar pelayanannya.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit telah melaksanakan pelayanan prima yang berfokus pada kualitas pelayanan, kenyamanan pasien, dan efisiensi waktu. Selain itu, rumah sakit juga menerapkan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) di setiap pelayanan sebagai upaya untuk

membangun hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor ini akan memberikan dasar yang kuat bagi kebijakan rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas, sehingga hasilnya dapat dijadikan acuan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan hubungan jangka panjang dengan pasien.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh determinan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui dan menganalisis pengaruh determinan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh *tangibles* (bukti fisik) terhadap loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas.

- b. Menganalisis pengaruh *empathy* (empati) terhadap loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas.
- c. Menganalisis pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas.
- d. Menganalisis pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas.
- e. Menganalisis pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas.
- f. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan maternitas untuk meningkatkan loyalitas pasien.

2. Secara Praktis

a. Instansi Rumah Sakit

Menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan maternitas agar dapat mendorong loyalitas pasien.

b. Instansi Pendidikan

Membantu pengembangan kurikulum pendidikan keperawatan dengan menekankan aspek pelayanan yang dapat meningkatkan loyalitas pasien.

c. Mahasiswa

Menambah wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di keperawatan maternitas.

d. Masyarakat

Memberikan dampak positif bagi masyarakat, khususnya pasien yang menggunakan layanan keperawatan maternitas, melalui peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, sehingga tercipta rasa puas dan kepercayaan yang berkelanjutan terhadap layanan rumah sakit.

e. Peneliti Selanjutnya

Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya baik dengan metode yang sama maupun pendekatan yang berbeda, guna memperluas kajian mengenai hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien di berbagai unit pelayanan kesehatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil dari proses evaluasi yang dilakukan oleh pasien terhadap produk atau layanan yang telah digunakan. Kepuasan atau ketidakpuasan ini muncul sebagai bentuk respon emosional pasien setelah membandingkan ekspektasi awal (baik yang didasarkan pada harapan pribadi maupun norma kinerja yang berlaku secara umum) dengan kenyataan atau kinerja aktual dari produk atau layanan tersebut setelah digunakan. Apabila terdapat kesesuaian atau hasil yang melampaui harapan, maka pasien akan merasa puas. Namun, apabila terdapat ketidaksesuaian atau kinerja produk dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan (disebut sebagai diskonfirmasi negatif), maka pasien akan merasa tidak puas. Dengan demikian, kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pengalaman nyata dalam menggunakan produk mampu memenuhi atau melampaui standar yang telah dibentuk dalam pikiran pasien sebelum penggunaan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu bentuk

evaluasi yang dilakukan oleh pasien setelah menerima dan merasakan langsung pelayanan kesehatan yang diberikan. Evaluasi ini terjadi pada tahap setelah pelayanan, di mana pasien menilai apakah pilihan terhadap layanan atau tindakan medis yang diterimanya mampu memberikan hasil atau dampak yang sesuai atau bahkan melebihi harapan awal yang dimilikinya sebelum menerima pelayanan tersebut. Dengan kata lain, kepuasan pasien mencerminkan tingkat kesesuaian antara ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan dengan kenyataan yang dialami setelah proses pelayanan berlangsung. Apabila hasil yang dirasakan setara atau lebih baik dari yang diharapkan, maka pasien akan merasa puas terhadap layanan yang diterimanya. (Rusydi, 2017)

b. Manfaat Kepuasan Pasien

Menurut Tjiptono & Diana, (2022) realisasi kepuasan pasien berpotensi memberikan sejumlah manfaat pokok, yaitu:

1) Respon terhadap strategi produsen berbiaya rendah

Kepuasan pasien yang hanya berfokus pada harga murah seringkali menjerumuskan industri ke dalam perang harga yang tidak sehat. Walaupun tampak menguntungkan bagi konsumen dalam jangka pendek, strategi ini berpotensi merugikan produsen, terutama jika tidak dibarengi dengan efisiensi biaya dan inovasi. Oleh

karena itu, perusahaan perlu mengelola kepuasan pasien dengan menyeimbangkan harga, kualitas, dan pelayanan agar dapat bersaing secara sehat.

2) Manfaat ekonomi dari retensi pasien

Biaya yang dibutuhkan untuk menjaga hubungan dengan pasien yang sudah ada dapat mencapai hanya seperempat atau bahkan seperenam dari biaya akuisisi pasien baru. Sementara itu, pasien yang sudah loyal umumnya memahami produk dan jasa perusahaan dan tidak memerlukan biaya edukasi tambahan, dengan kata lain fokus pada retensi pasien bukan hanya menghemat anggaran, tetapi juga menjaga kestabilan pendapatan perusahaan.

3) *Customer lifetime value*

Merupakan konsep yang mengukur nilai total pendapatan yang dihasilkan seorang pasien selama mereka berhubungan dengan perusahaan. Pasien yang loyal berpotensi menghasilkan keuntungan berulang dalam jangka panjang, jauh melebihi nilai pembelian sesaat. *Customer lifetime value* membantu perusahaan dalam merancang strategi pemasaran yang tepat: mempertahankan pasien yang menguntungkan (*retain*), meningkatkan nilai transaksi dari pasien yang ada (*grow*), mencari pasien baru (*acquire*). Dengan

memahami *customer lifetime value*, perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya secara optimal dan memaksimalkan profitabilitas dari setiap segmen pasien.

4) Daya persuasive gethok tular (*word of mouth dan word of mouse*)

Rekomendasi dari orang yang dipercaya, seperti teman atau keluarga, memiliki kekuatan yang jauh lebih besar dibandingkan iklan formal. Pasien yang puas cenderung membagikan pengalaman positif kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Dampaknya, promosi yang bersumber dari pasien sering kali lebih efektif, namun pasien yang tidak puas dapat dengan cepat menyebarkan keluhan dan informasi negatif yang dapat merusak reputasi rumah sakit, sehingga rumah sakit perlu memastikan tingkat kepuasan yang tinggi untuk meminimalkan risiko kerugian reputasi.

5) Reduksi sensitivitas harga

Ketika pasien merasa puas dan percaya pada rumah sakit, mereka tidak akan mempersoalkan harga dan cenderung menerima harga yang ditawarkan tanpa banyak tawar-menawar. Hubungan yang telah dibangun berdasarkan kepercayaan membuat pasien fokus pada kualitas dan pelayanan bukan sekedar harga terendah.

Pasien yang loyal bahkan bersedia membayar lebih mahal jika merasa mendapatkan manfaat, kenyamanan, dan kualitas yang sepadan. Hal ini memberikan keuntungan strategis bagi rumah sakit karena tidak harus selalu bersaing dalam perang harga.

6) Kepuasan pasien sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang dapat memprediksi keberhasilan rumah sakit di masa mendatang. Pasien yang puas cenderung setia, melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain. Ukuran kepuasan pasien ini sering kali lebih akurat dalam memproyeksikan kinerja masa depan dibandingkan data keuangan saat ini yang hanya mencerminkan kondisi historis. Dengan demikian, memantau dan meningkatkan kepuasan pasien adalah strategi yang tidak hanya berdampak pada pendapatan saat ini, tetapi juga menjamin pertumbuhan jangka panjang.

7) Reduksi *customer decay*

Banyak rumah sakit kehilangan pasien tetapi sering kali tidak mengetahui penyebab pasti dari hilangnya pasien tersebut. Kepuasan pasien dapat membantu mengurangi tingkat kehilangan ini, karena pasien

merasa puas cenderung bertahan lebih lama dan tidak mudah beralih ke pesaing. Dengan melakukan pemantauan rutin dan meningkatkan kepuasan, rumah sakit dapat mengantisipasi potensi kehilangan dan mempertahankan basis pasien yang stabil.

c. Penunjang Kepuasan Pasien

Menurut Herlambang, (2018) menyatakan bahwa ada beberapa penunjang yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang bermutu, beberapa penunjang yaitu:

1) Sikap

Sikap merupakan respon seseorang terhadap sesuatu keadaan. Sikap yang dapat mendukung keberhasilan dalam pelayanan, antara lain:

- a) Sikap percaya diri
- b) Sikap positif
- c) Sikap senang melayani
- d) Sikap disiplin
- e) Sikap sopan, ramah, dan terbuka
- f) Sikap sebagai seorang konsultan (*consulting skill*)
- g) Sikap selalu bersemangat
- h) Sikap toleransi
- i) Sikap tegas dalam mengambil keputusan
- j) Sikap loyal

- k) Sikap mampu bekerjasama
- l) Sikap dewasa
- m) Sikap mampu mengontrol diri sendiri
- n) Sikap *visioner*

2) Etika dan etiket

Dengan memperhatikan etiket akan menunjang keberhasilan dalam pelayanan pasien, etiket tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Kesan pertama dan kesan terakhir yang baik
- b) Memberikan kesan positif terhadap diri dan rumah sakit
- c) Sopan dalam menerima pasien
- d) Sikap tubuh yang baik
- e) Etiket berbicara, bertelepon, dan berbusana yang baik.

3) Komunikasi

Kemampuan berkomunikasi baik lisan maupun tulisan, berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada pasien. Penampilan yang rapi harus diimbangi dengan komunikasi yang efektif agar pesan tersampaikan dengan baik. Secara verbal, komunikasi yang baik ditandai dengan suara jelas, mudah dipahami, nada dan intonasi tepat, pengucapan benar, serta menghindari kata-kata kasar dan logat terlalu kental. Sikap hangat, bersahabat,

ekspresif, dan pernafasan yang baik juga penting. Secara nonverbal, komunikasi dapat ditunjang dengan kontak mata, ekspresi wajah, senyum, gerakan tubuh, dan sikap tubuh yang tepat. Selain itu, kemampuan menjadi pendengar yang baik, berempati, memahami lawan bicara, memberi tanggapan yang sesuai, dan merespon secara tepat waktu juga menjadi bagian penting dari komunikasi yang efektif.

4) Penampilan diri

Penampilan yang baik mencerminkan tingkat profesionalisme petugas pelayanan kesehatan. Penampilan yang baik hendaknya selalu dalam keadaan rapi dan bersih, menghadirkan kepribadian yang sesuai dengan waktu, situasi, tujuan, serta tempat.

d. Aspek-aspek

Menurut Rosyidi et al., (2020) ada beberapa aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu:

- 1) Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang ke rumah sakit.
- 2) Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien.

- 3) Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung hingga keluar dari rumah sakit.
- 4) Waktu menunggu yaitu waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standar antara lain ruang tunggu nyaman, fasilitas memadai.
- 5) Fasilitas umum yaitu fasilitas berupa bagaimana pelayanan terhadap pemenuhan kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu.
- 6) fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus rawat, disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendaki.
- 7) Hasil perawatan yang diterima oleh pasien yaitu perawatan yang berkaitan dengan kesembuhan pasien baik berupa operasi, kunjungan dokter atau perawat.

Tingkat kepuasan antar individu satu dengan individu lain berbeda, hal ini terjadi karena adanya pengaruh dari faktor jabatan, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian.

2. Konsep Loyalitas

a. Pengertian Loyalitas

Loyalitas pasien dapat diartikan sebagai suatu bentuk komitmen yang mendalam dari individu untuk terus memilih dan menggunakan kembali layanan atau produk kesehatan yang sama secara berulang dan konsisten dalam jangka waktu yang panjang. Komitmen ini muncul bukan hanya kepuasan semata, melainkan juga didasari oleh rasa percaya, kenyamanan, dan pengalaman positif yang diperoleh selama menggunakan layanan tersebut. Meskipun pasien dihadapkan pada berbagai pengaruh eksternal, seperti kondisi situasional yang berubah, pasien yang loyal cenderung tidak mudah berpaling dan tetap mempertahankan pilihannya. Dalam konteks manajemen pelayanan kesehatan, loyalitas pasien memiliki nilai yang signifikan karena berkontribusi terhadap keberlangsungan hubungan antara pasien dan penyedia layanan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profitabilitas secara berkelanjutan. Loyalitas yang terbangun dengan baik juga berpotensi menciptakan efek positif lainnya, seperti promosi dari mulut ke mulut, peningkatan citra institusi dan penguatan citra daya saing di tengah lingkungan pelayanan kesehatan yang kompetitif (Sihombing, 2022)

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien

Menurut Siswati et al., (2024) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu:

1) Kepuasan Pasien

Untuk menciptakan hubungan jangka panjang dengan pasien, rumah sakit perlu memprioritaskan kepuasan mereka berbagai upaya yang konsisten dan berkesinambungan. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan yang sopan, ramah, dan penuh perhatian, sehingga pasien merasa dihargai dan nyaman dalam setiap interaksi. Rumah sakit juga perlu membuka diri terhadap umpan balik dari pelanggan, baik berupa kritik maupun saran, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan dan peningkatan layanan. Hal ini tidak hanya mendorong untuk kembali menggunakan produk atau layanan tetapi juga meningkatkan peluang terbentuknya loyalitas yang kuat, kepuasan yang terus dijaga akan memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan produk yang ditawarkan, yang akhirnya akan menjadi fondasi utama bagi pertumbuhan rumah sakit. Untuk mengukur kepuasan pasien dapat menggunakan metode lima dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Fauzi & Widagdo, 2023) yaitu sebagai berikut:

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Strategi ini menegaskan bahwa pentingnya penampilan fisik rumah sakit, seperti kebersihan lingkungan, kerapian, dan profesionalitas penampilan tenaga kesehatan, serta kelengkapan sarana dan prasarana medis. Penampilan fisik yang baik menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani pengobatan.

b) *Empathy* (Empati)

Aspek empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap kebutuhan individual pasien. Petugas medis diharapkan dapat menunjukkan sikap tulus, mudah dihubungi, serta mampu memahami kondisi dan perasaan pasien.

c) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Ini mencakup keterampilan tenaga medis dalam menjalankan tugasnya, serta kepercayaan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam menangani kebutuhan medis mereka secara profesional.

d) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Strategi ini menekankan kecepatan dan kesiapan tenaga medis dalam merespons permintaan, pertanyaan, atau keluhan pasien. Tingkat daya tanggap yang baik akan membuat pasien merasa dihargai dan diprioritaskan, sehingga meningkatkan tingkat kepercayaan dan keterikatan mereka terhadap rumah sakit.

e) *Assurance* (Jaminan)

Asuransi dalam konteks ini berarti kemampuan rumah sakit untuk memberikan rasa aman dan keyakinan kepada pasien. Hal ini meliputi pengetahuan, kesopanan, dan sikap profesional dari tenaga medis yang dapat menumbuhkan kepercayaan pasien bahwa layanan yang diterima aman, berkualitas, dan dapat diandalkan.

2) Kualitas Produk dan Layanan

Dalam menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen, kualitas produk atau layanan yang diberikan mempunyai peran yang sangat penting. Pasien umumnya akan menunjukkan tingkat kesetiaan yang lebih tinggi terhadap rumah sakit yang mampu secara konsisten memberikan layanan yang memuaskan dan berkualitas, kualitas layanan dapat dievaluasi dari berbagai aspek

seperti seberapa cepat dan tanggap rumah sakit merespon kebutuhan atau keluhan pasien (responsivitas), seberapa dapat diandalkan layanan yang diberikan (keandalan), serta sejauh mana staf layanan pasien memiliki kompetensi atau keahlian dalam menjalankan tugas mereka. Pasien juga memiliki akses luas untuk menyuarakan pengalaman mereka melalui berbagai platform media sosial, pasien dapat dengan mudah memberikan penilaian, menulis ulasan, dan memberikan rekomendasi suatu layanan kepada masyarakat lain, ulasan dan rekomendasi ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra rumah sakit di mata publik. Maka, rumah sakit harus senantiasa menjaga dan meningkatkan standar kualitas layanan yang ditawarkan dan memastikan bahwa apa yang disampaikan kepada pasien sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi pasien akan membantu memperkuat loyalitas dan memberikan pengalaman positif.

3) Citra Merek

Citra merek merupakan representasi keseluruhan dari bagaimana pasien memandang dan menilai suatu merek, yang mencakup berbagai elemen penting seperti persepsi terhadap kualitas produk, reputasi atau nama baik rumah sakit. Citra ini terbentuk melalui interaksi pasien dengan

produk, iklan, pengalaman pribadi, maupun opini dari orang lain, sehingga menjadi panduan dalam menentukan pilihan ketika pasien hendak menggunakan layanan. Citra merek yang baik juga menciptakan kedekatan emosional antara pasien dan rumah sakit, sehingga membentuk loyalitas yang lebih kuat. Pasien yang merasa terhubung secara positif dengan suatu merek umumnya tidak hanya akan menjadi pengguna setia, tetapi juga secara sukarela merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain.

4) Nilai yang dirasakan

Nilai yang dirasakan oleh pasien merupakan hasil dari penilaian subjektif terhadap sejauh mana manfaat, kualitas, dan kepuasan yang diperoleh dari suatu layanan sepadan dengan biaya atau harga yang telah dikeluarkan. Ketika pasien secara konsisten merasakan bahwa layanan memberikan nilai lebih dibandingkan dengan apa yang pasien bayarkan, maka akan timbul rasa percaya dan puas yang mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang, dalam jangka panjang hal ini berdampak pada meningkatnya kecenderungan untuk tetap memilih merek atau rumah sakit tersebut dibandingkan dengan pesaing, sehingga memperkuat loyalitas pasien.

5) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu faktor fundamental yang sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien terhadap suatu produk, layanan, atau merek. Kepercayaan ini tidak hanya menciptakan rasa aman dan nyaman dalam berinteraksi, tetapi juga memberikan pengaruh besar terhadap perilaku pasien dalam jangka panjang. Pasien yang telah menaruh kepercayaan terhadap suatu merek akan lebih mudah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan tersebut tanpa merasa ragu atau membandingkan secara mendalam dengan yang lainnya, hal ini disebabkan oleh keyakinan bahwa merek tersebut telah terbukti dapat diandalkan dan sesuai dengan harapan mereka. Selain mendorong keputusan pembelian berulang, kepercayaan juga berkontribusi terhadap tindakan pasien dalam membagikan pengalaman positif mereka kepada orang lain. Pasien tersebut akan lebih terbuka dan antusias dalam merekomendasikan produk atau layanan dari merek yang mereka percayai kepada teman, keluarga atau jaringan sosial mereka. Proses rekomendasi ini menjadi bentuk promosi tidak langsung yang sangat berharga bagi rumah sakit karena berasal dari pengalaman nyata, dengan demikian membangun dan

menjaga kepercayaan pasien menjadi strategi penting dalam menciptakan loyalitas pasien yang berkelanjutan.

6) Hubungan Pasien

Membangun hubungan yang erat dan positif antara rumah sakit dan pasien merupakan salah satu kunci penting dalam menciptakan loyalitas yang berkelanjutan. Ketika rumah sakit mampu menciptakan interaksi yang hangat, terbuka, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan serta harapan konsumen, maka secara tidak langsung akan tumbuh rasa kedekatan emosional antara pasien dan merek. Dalam kondisi tersebut, pasien akan merasa lebih dihargai dan diistimewakan, bahkan merasa bangga menjadi bagian dari komunitas merek tersebut. Perasaan dihargai ini dapat memicu keterikatan emosional yang kuat, sehingga pasien tersebut lebih cenderung untuk tetap setia menggunakan produk atau layanan dari rumah sakit. Rasa kedekatan inilah yang kemudian memperkuat keputusan konsumen untuk melakukan pembelian berulang serta mendorong untuk membagikan pengalaman positif kepada orang lain. Upaya yang dapat dilakukan melalui berbagai bentuk interaksi yang positif, seperti memberikan layanan yang responsif dan ramah, memperhatikan masukan pasien, serta menciptakan komunikasi dua arah yang terbuka.

7) Dependabilitas

Pada umumnya pasien lebih memilih produk atau layanan yang dapat diandalkan yaitu yang menunjukkan kestabilan atau konsistensi dari waktu ke waktu baik dalam hal kualitas maupun pelayanan yang diberikan. Jika rumah sakit mampu secara terus menerus menyediakan produk yang berkualitas dan pelayan yang memuaskan tanpa mengalami penurunan, maka pasien akan merasa lebih aman dan nyaman dalam menjadikan produk atau layanan tersebut sebagai pilihan utama. Konsistensi dalam memberikan nilai positif kepada pasien akan membangun fondasi yang kokoh dalam hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Dengan demikian, rumah sakit perlu menjaga kualitas produk dan pelayanan secara konsisten serta memastikan bahwa setiap aspek dari pengalaman pasien dikelola dengan baik.

c. Tahapan loyalitas pasien

Untuk memahami loyalitas secara lebih mendalam, penting untuk menguraikan tahapan-tahapan yang dilalui pasien sebelum setia terhadap suatu layanan. Tjiptono (2005) yang di kutip dalam Rahayu & Suwarni, (2017) membagi tahapan loyalitas menjadi empat bagian yang mencerminkan

peningkatan keterlibatan secara kognitif, emosional, dan perilaku.

1) Loyalitas Kognitif (*Cognitive Loyalty*)

Tahap ini didasarkan pada keyakinan logis terhadap kualitas layanan. Pasien mempercayai bahwa fasilitas kesehatan yang dipilih memiliki keunggulan, baik dari tenaga medis, peralatan, maupun efisiensi layanan. Namun loyalitas pada tahap ini masih rentan berubah karena hanya berlandaskan pertimbangan rasional.

2) Loyalitas Afektif (*Affective Loyalty*)

Hubungan pasien dengan penyedia layanan mulai melibatkan aspek emosional. Loyalitas pada tahap ini terbentuk akibat pengalaman positif yang konsisten, seperti keramahan, kepedulian tenaga kesehatan, dan kenyamanan fasilitas. Loyalitas afektif lebih kuat karena muncul dari rasa suka dan keterikatan emosional.

3) Loyalitas Konatif (*Conative Loyalty*)

Tahap ini menunjukkan adanya dorongan atau niat kuat dari pasien untuk terus menggunakan layanan kesehatan yang sama. Loyalitas belum ditunjukkan secara nyata, namun sudah terbentuk dalam komitmen untuk tetap setia.

4) Loyalitas Tindakan (*Action Loyalty*)

Pasien menunjukkan loyalitas melalui tindakan konkret dan berulang. Loyalitas tindakan mencerminkan keterikatan yang mendalam dan konsisten.

d. Karakteristik Pasien Loyal

Sangadji dan Sophia (2013) yang dikutip dalam Nasib et al., (2021) menyatakan bahwa pasien yang loyal memiliki beberapa karakteristik berikut:

- 1) Pasien melakukan kunjungan atau melakukan layanan secara rutin, pasien yang loyal cenderung datang ke rumah sakit secara berulang. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mencatat frekuensi kunjungan pasien untuk mengidentifikasi pasien yang secara konsisten menggunakan layanan.
- 2) Menggunakan layanan di luar jenis layanan utama. Pasien loyal tidak hanya memanfaatkan satu jenis layanan, tetapi juga tertarik untuk mencoba layanan lain yang tersedia di rumah sakit.
- 3) Merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain. Salah satu ciri pasien yang loyal adalah mereka bersedia menyarankan layanan rumah sakit kepada orang lain. Rekomendasi ini memberikan manfaat besar bagi rumah sakit karena menjadi bentuk promosi dari mulut ke mulut yang efektif.

- 4) Tidak mudah berpindah ke rumah sakit lain. Pasien loyal tetap memilih rumah sakit yang sama meskipun ada banyak pilihan layanan kesehatan lain di sekitarnya. Mereka tidak mudah tergoda oleh fasilitas atau promosi dari rumah sakit lain karena sudah merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diterima.

3. Konsep Pelayanan Keperawatan Maternitas

a. Pengertian Keperawatan Maternitas

Keperawatan maternitas menurut Apriza et al., (2020) merupakan salah satu bentuk pelayanan keperawatan profesional yang secara khusus difokuskan pada pemenuhan dasar wanita usia subur (WUS), dengan tujuan membantu mereka beradaptasi secara fisik, psikologis, dan sosial demi tercapainya kesejahteraan individu dan keluarga. Pelayanan ini dilakukan melalui pendekatan proses keperawatan yang sistematis dan berkesinambungan. Cakupan keperawatan maternitas meliputi berbagai fase kehidupan perempuan yang berkaitan dengan sistem reproduksi, yaitu mulai dari masa kehamilan, persalinan, masa nifas, periode antara dua kehamilan, serta perawatan bayi baru lahir hingga usia 40 hari. Setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dan memiliki hak untuk dilahirkan secara sehat. Dalam praktik keperawatan, proses persalinan dipandang sebagai

suatu peristiwa fisiologis yang normal. Oleh karena itu, penting bagi setiap ibu untuk mempersiapkan diri agar mampu menyesuaikan secara optimal, baik secara fisik, emosional, maupun psikososial, guna menghadapi proses persalinan dengan baik dan mendukung kesehatan ibu serta bayi secara menyeluruh.

b. Tujuan Keperawatan Maternitas

Adapun tujuan keperawatan maternitas yang dikemukakan oleh Widyawati (2011) yang dikutip dalam buku Apriza et al., (2020) adalah memberikan asuhan keperawatan profesional agar mampu meningkatkan kualitas kesehatan keluarga dan masyarakat secara optimal melalui kegiatan:

- 1) Perawatan masa prekonsepsi atau prekonsepsi *health care*.
- 2) Perawatan ibu selama kehamilan atau *antenatal care*.
- 3) Perawatan ibu masa nifas atau *postnatal care*.
- 4) Perawatan bayi selama periode *perinatal care*.
- 5) Persiapan ruang persalinan yang aman dan nyaman.
- 6) Perawatan calon orang tua dalam menjalani masa transisi menjadi orang tua.
- 7) Perawatan pada ibu yang mengalami gangguan pada sistem reproduksi.

c. Paradigma Keperawatan Maternitas

Paradigma keperawatan merupakan sudut pandang profesi perawat dalam memahami berbagai fenomena yang terjadi di dunia keperawatan. Paradigma ini memiliki peran penting dalam membantu perawat menginterpretasikan situasi dan memecahkan berbagai permasalahan, baik dalam bidang pendidikan, pelayanan keperawatan, praktik klinis, maupun permasalahan lainnya yang berkaitan dengan profesi (Massa et al., 2023). Sedangkan paradigma keperawatan maternitas adalah cara pandang fundamental dalam menilai, memahami, memberi makna, serta menentukan respon dan tindakan terhadap fenomena yang muncul dalam praktik keperawatan maternitas. Paradigma ini terdiri atas empat komponen utama yaitu:

1) Manusia

Dalam paradigma keperawatan, manusia dipandang secara menyeluruh (holistik) sebagai makhluk yang terdiri dari dimensi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual. Dalam konteks keperawatan maternitas, manusia mencakup wanita usia subur baik yang belum hamil maupun yang sedang atau telah mengalami proses reproduksi seperti kehamilan, persalinan, masa nifas, serta bayi baru lahir hingga usia 40 hari.

2) Lingkungan

Lingkungan mencakup seluruh unsur di sekitar individu yang mempengaruhi tumbuh kembang dan kehidupan manusia. Dalam keperawatan maternitas, faktor lingkungan seperti budaya, kondisi sosial, aspek fisik, dan nilai-nilai spiritual sangat berpengaruh terhadap proses kehamilan, persalinan, dan masa nifas. Oleh karena itu, peran serta keluarga dan masyarakat sangat penting dalam mendukung ibu dan bayi. Proses kelahiran dipandang sebagai awal dari hubungan baru antara orang tua dan anak, sehingga perawatan maternitas diarahkan untuk memperkuat interaksi positif antara orang tua dan bayi, serta hubungan harmonis dalam keluarga.

3) Sehat

Kesehatan didefinisikan sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan dasar individu dan bersifat dinamis, dipengaruhi oleh perubahan fisik dan psikososial. Dalam konteks ini, setiap individu termasuk wanita usia subur dan ibu, memiliki hak untuk hidup sehat dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, termasuk dalam proses kehamilan dan persalinan.

4) Keperawatan maternitas

Keperawatan maternitas adalah bentuk pelayanan keperawatan profesional yang diberikan kepada wanita usia subur, baik yang belum hamil maupun yang sedang dalam masa kehamilan, persalinan, nifas, hingga perawatan bayi baru lahir sampai usia 40 hari. Pelayanan ini juga mencakup keluarga, dengan fokus utama pada pemenuhan kebutuhan dasar dan dukungan dalam proses adaptasi fisik serta psikososial. Asuhan keperawatan yang diberikan bersifat holistik, menghargai hak dan pilihan pasien dan keluarga pasien, serta menggunakan pendekatan proses keperawatan yang sistematis untuk mencapai hasil kesehatan yang optimal.

d. Bentuk Pelayanan Keperawatan Maternitas

Bentuk pelayanan keperawatan maternitas pada masa sebelum abad ke-20 masih bersifat tradisional. Pelayanan ini ditandai dengan pendekatan yang kurang memperhatikan aspek emosional dan keterlibatan keluarga. Proses persalinan dilakukan di ruangan khusus, di mana ibu dipisahkan dari anggota keluarga selama proses tersebut berlangsung. Selama persalinan, ibu dibatasi aktivitasnya dan harus berada dalam posisi litotomi. Tidak ada pendamping atau orang yang memberikan dukungan dan

setelah melahirkan, ibu dipindahkan ke ruang pemulihan selama 1 hingga 24 jam. Perawatan ibu dan bayi dilakukan. Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, kini dikembangkan model pelayanan keperawatan maternitas berbasis keluarga atau *family centered care*. Model ini menekankan kesinambungan asuhan dan kolaborasi antara tenaga medis dan rumah sakit, dengan pengambilan keputusan yang bersifat individual dan melibatkan anggota keluarga. Konsep ini didasari oleh pandangan bahwa kehadiran bayi merupakan peristiwa yang menyangkut seluruh anggota keluarga dan menempatkan manusia sebagai individu yang hidup dalam sistem sosial.

Oleh karena itu, penting untuk merawat tidak hanya ibu, tetapi juga orang-orang terdekat dalam hidupnya. Pendekatan ini mendorong tenaga kesehatan, baik perawat maupun dokter, untuk mempersiapkan calon orang tua secara fisik, emosional, dan intelektual dalam menghadapi proses kehamilan, persalinan, kelahiran, dan peran sebagai orang tua. Dalam *family centered care*, persalinan dipandang sebagai proses alamiah yang berdampak pada dinamika keluarga, karena perubahan struktur dan peran dalam keluarga. Keluarga diberi ruang untuk terlibat dalam pengambilan keputusan melalui berbagai fasilitas, seperti kelas prenatal, keterlibatan selama kehamilan dan

persalinan, kehadiran saat operasi, kamar bersalin yang ramah keluarga, kunjungan yang lebih fleksibel, kontak awal antara bayi dan orang tua. Selain itu, keluarga dapat berpartisipasi dalam perawatan khusus bayi, dan proses pemulangan bisa dilakukan lebih cepat. Kunjungan lanjutan ke rumah juga bagian dari pelayanan, serta ada pengelolaan biaya agar lebih efisien. Dalam kondisi persalinan normal, ibu bisa dipulangkan dalam waktu 24 hingga 48 jam, sementara ibu yang menjalani operasi *section caesarea* umumnya dapat kembali ke rumah dalam waktu sekitar 4 hari pasca melahirkan.

B. Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian yang Relevan

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
1.	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah	Hasibuan et al., 2023	2023	Desain: Kuantitatif Sampling: Non-probability sampling Variabel: Kualitas layanan, persepsi harga, citra rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien Instrumen: Kuesioner Analisa: CR (<i>Critical Ratio</i>) dan p-value pada taraf signifikansi 5% (0,05)	Pasien tetap loyal meskipun kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan atau loyalitas mereka. Namun persepsi harga dan citra rumah sakit terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Dr. M.	Penelitian ini difokuskan secara spesifik pada pelayanan keperawatan maternitas menggunakan purposive sampling.

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
					Ashari Pemalang, selain itu kepuasan pasien juga berdampak positif pada loyalitas pasien.	
2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam	Iswara & Rustam, 2021	2021	Desain: Kuantitatif Sampling: Non-probability sampling Variabel: Fasilitas, Pelayanan, Loyalitas pasien Instrumen: Kuesioner Analisa: Uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t dan uji f	Fasilitas dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.	Penelitian ini dilakukan di rumah sakit menggunakan desain cross sectional dan menggunakan purposive sampling.

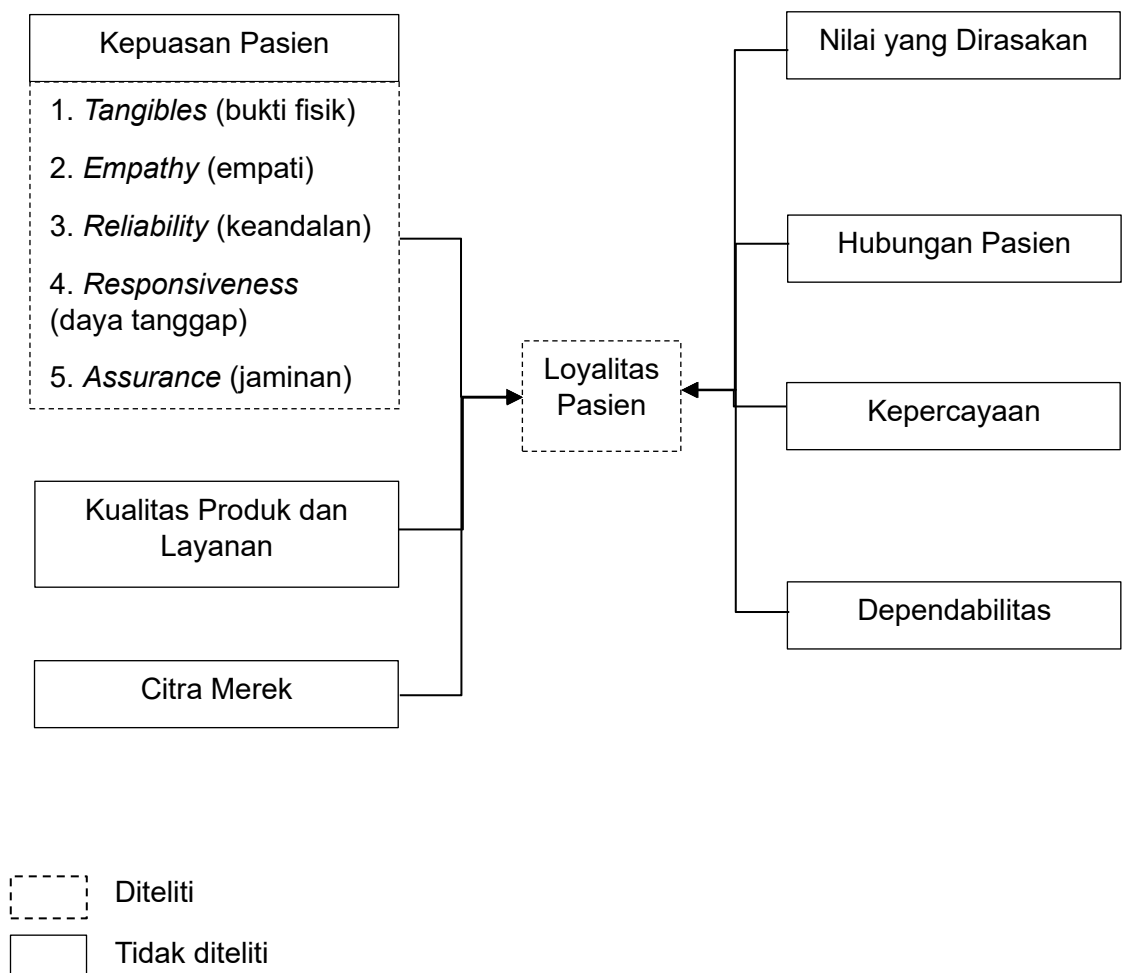
No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
3.	Faktor Penentu Loyalitas Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai	Eric Winarno & Chintami Octavia, 2024	2024	Desain: Kuantitatif Sampling: Purposive sampling Variabel: Kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan loyalitas pasien Instrumen: Kuesioner Analisa: Bivariat dengan chi-square	Kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan loyalitas pasien berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat inap.	Penelitian ini memfokuskan pada pelayanan keperawatan maternitas, instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert.
4.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit: <i>Systematic Literature Review</i>	Rahmat & Kusumayati, 2024	2024	Desain: <i>Literature review</i> Sampling: Lima artikel dari google scholar dan researchgate Variabel: Loyalitas pasien, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, bauran	Faktor paling dominan yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional, lokasi penelitian berada di pelayanan

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
				pemasaran (7P: <i>product, price, promotion, place, process, people, physical evidence</i>) Instrumen: review dokumen/artikel ilmiah Analisa: Deskriptif	faktor bauran pemasaran (7P) juga berperan meningkatkan loyalitas pasien.	keperawatan maternitas.
5.	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode Servqual	Hermansyah et al., 2019	2019	Desain: Kuantitatif analitik Sampling: Accidental sampling Variabel: Keadaan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian, kualitas pelayanan kesehatan Instrumen: Kuesioner Analisa: Regresi logistik biner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepedulian atau empati tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan	Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan purposive sampling.

C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan suatu susunan pemikiran yang sistematis dan logis yang disusun untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti (Iriani et al., 2022). Kerangka ini membantu dalam membangun alur pemikiran yang terarah, sehingga proses penelitian menjadi lebih fokus menjelaskan fenomena yang dikaji.

Gambar 2.1 Kerangka Konsep



D. Hipotesis

Menurut Mulyani, (2021) hipotesis adalah suatu alat yang besar dayanya untuk menunjukkan benar atau salahnya dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya. Hipotesis dalam penelitian ini:

1. Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), terhadap loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas.
2. Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), terhadap loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas.

BAB III

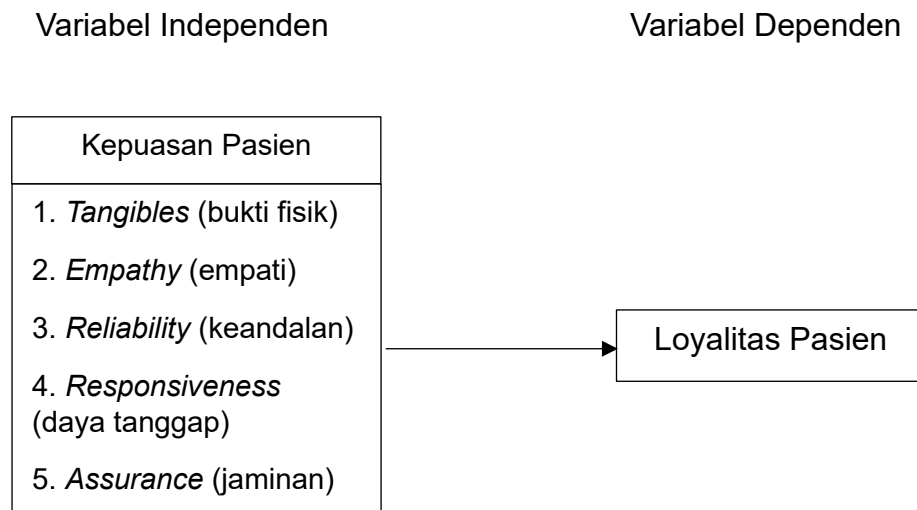
METODE PENELITIAN

A. Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja dalam suatu penelitian memiliki peran yang penting sebagai kerangka acuan strategis dalam keseluruhan proses penelitian, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Dengan adanya kerangka kerja yang terstruktur, peneliti dapat menetapkan arah penelitian secara lebih terfokus, memilih pendekatan yang paling sesuai dengan permasalahan yang diangkat, serta menyusun metode yang relevan untuk mencapai tujuan penelitian secara sistematis dan terarah (Riswanto et al., 2023).

Penelitian dengan judul “Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2025” ini mengkaji faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini melibatkan variabel bebas yang dianggap berperan dalam membentuk loyalitas pasien sebagai variabel terikat. Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 3.2 Kerangka Kerja



B. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu perencanaan menyeluruh yang disusun sebagai pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan seluruh tahapan penelitian. Melalui desain ini, peneliti memperoleh arahan yang sistematis dan terstruktur sehingga setiap langkah penelitian dapat dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Sina, 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis determinan kepuasan pasien sebagai variabel independen dan loyalitas pasien sebagai variabel dependen.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh objek atau subjek yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Dalam kegiatan penelitian, semakin besar ukuran populasi, maka kesimpulan yang diperoleh cenderung lebih akurat (Adhiwibowo & Putri, 2023).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di ruang keperawatan maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang mendapatkan perawatan di bulan November sampai dengan Desember 2025.

2. Sampel

Sampel adalah sekelompok subjek yang diambil dari populasi untuk dijadikan objek penelitian, yang dipilih sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan atau mewakili karakteristik populasi secara menyeluruh dan representatif (Trisliatanto, 2020).

Dalam menentukan responden penelitian, peneliti perlu menetapkan kriteria tertentu, terdapat dua jenis kriteria yang harus dipertimbangkan.

a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan di ruang keperawatan maternitas

- 2) Pasien atau keluarga pasien yang pernah mendapatkan pelayanan keperawatan di ruang keperawatan maternitas
- 3) Pasien berusia >18 tahun
- 4) Pasien dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik
- 5) Pasien yang bersedia menjadi responden

b. Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Pasien dalam kondisi kritis atau tidak sadar
- 2) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
- 3) Pasien yang tidak mendapatkan pelayanan dari perawat secara langsung

3. Teknik Sampling Penelitian

Teknik sampling merupakan metode yang digunakan untuk menentukan jumlah dan anggota sampel yang akan dijadikan sumber data utama dalam penelitian. Proses ini dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik dan distribusi populasi, sehingga sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara representatif (Pratama, 2025).

Menurut Rifkhan (2023) pengambilan sampel penelitian kuesioner harus menentukan terlebih dahulu banyaknya populasi yang akan diamati berdasarkan hitungan tertentu dengan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel atau jumlah responden

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan (*standart error*)

Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{959}{1+959(0,05)^2} \\ &= \frac{959}{3,39} \\ &= 282 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu penentuan sampel secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik ini digunakan agar data yang diperoleh benar-benar relevan dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis determinan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas.

D. Definisi Operasional

Menurut Wirawan, (2023) definisi operasional adalah penjabaran rinci mengenai batasan suatu variabel serta cara atau instrumen yang digunakan untuk mengukurnya dalam penelitian. Definisi ini disusun untuk mempermudah proses pengumpulan data, memastikan konsistensi antar peneliti atau pengumpulan data, serta menghindari perbedaan dalam penafsiran makna variabel.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Indikator	Skala Ukur	Hasil Ukur
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Persepsi pasien terhadap kondisi fisik lingkungan, termasuk kebersihan ruangan, kelengkapan fasilitas, penampilan petugas.	Kuesioner	1. Kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan 2. Kerapihan penampilan petugas 3. Kelengkapan fasilitas pelayanan	Nominal	<10 Tidak puas ≥10 Puas
<i>Empathy</i> (Empati)	Sejauh mana pasien merasakan perhatian, kepedulian, dan perlakuan dokter/perawat selama menerima pelayanan.	Kuesioner	1. Perawat/dokter menunjukkan sikap ramah dan peduli 2. Perawat/dokter memahami kebutuhan dan kondisi pasien 3. Komunikasi interpersonal yang baik antara perawat/dokter dengan pasien	Nominal	<10 Tidak puas ≥10 Puas

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Indikator	Skala Ukur	Hasil Ukur
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Konsistensi dan keakuratan perawat/dokter dalam memberikan pelayanan sesuai standar serta kemampuan menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu dan sesuai harapan pasien.	Kuesioner	1. Kemampuan menyelesaikan tugas sesuai prosedur 2. Konsistensi dalam pemberian informasi dan pelayanan 3. Komitmen perawat/dokter terhadap jadwal dan janji pelayanan	Nominal	<10 Tidak puas ≥10 Puas
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kesigapan dan kecepatan perawat dalam merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan pasien selama masa perawatan.	Kuesioner	1. Kecepatan dalam merespons permintaan pasien 2. Kesiediaan menjawab pertanyaan atau keluhan pasien 3. Kesiapan perawat dalam membantu pasien	Nominal	<10 Tidak puas ≥10 Puas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kepercayaan pasien terhadap kemampuan, kompetensi, serta sikap	Kuesioner	1. Perasaan aman dan nyaman selama berinteraksi dengan perawat/dokter 2. Sikap sopan dan	Nominal	<10 Tidak puas ≥10 Puas

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Indikator	Skala Ukur	Hasil Ukur
Kepuasan Pasien	Respon pasien setelah membandingkan harapan dengan pelayanan keperawatan yang diterima.	Kuesioner	sopan dalam memberikan pelayanan keperawatan.	Nominal	<10 Tidak puas ≥10 Puas
			profesionalisme perawat/dokter		
			3. Kepercayaan pasien terhadap tindakan keperawatan		
Loyalitas Pasien	Kesediaan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan keperawatan di ruang maternitas dan merekomendasikannya kepada orang lain.	Kuesioner	1. Kesopanan perawat dalam memebrikan pelayanan keperawatan	Nominal	<10 Tidak loyal ≥10 Loyal
			2. Profesionalisme perawat/dokter		
			3. Kepercayaan pasien terhadap tindakan keperawatan		
			1. Niat menggunakan ulang layanan	Nominal	<10 Tidak loyal ≥10 Loyal
			2. Kesediaan merekomendasikan		
			3. Kepatuhan terhadap rencana tindak lanjut perawatan		

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup merupakan cara untuk memberikan batasan yang jelas terhadap permasalahan yang akan dikaji dalam suatu kajian ilmiah. Dengan kata kata lain, ruang lingkup mencakup pembatasan terhadap subjek yang diteliti, baik dari segi jumlah, materi yang dibahas, permasalahan yang diangkat, maupun variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian. Tujuan dari penetapan ruang lingkup ini adalah untuk menjaga agar penelitian tetap berfokus, sistematis, dan tidak keluar dari jalur yang telah ditetapkan (Rizkia et al., 2023).

Ruang lingkup penelitian yang diambil oleh peneliti adalah membahas terkait dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas. Penelitian akan dilakukan pada seluruh pasien rawat inap di bangsal keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dengan mengambil sampel 282 pasien yang datang dan mendapatkan pelayanan keperawatan maternitas selama tahun 2024.

F. Instrumen Penelitian

1. Instrumen merupakan alat bantu untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian yaitu menggunakan 5 dimensi servqual dari

penelitian terdahulu Romadhona et al., (2019) yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan hasil nilai $R^2=0,855$. Pembuatan instrumen penelitian merujuk pada variabel penelitian dan definisi operasional. Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur dimensi *tangibles* (bukti fisik) di pelayanan keperawatan maternitas terdiri dari 5 pernyataan dengan menggunakan skala likert dengan pedoman penelitian sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 4 (empat)
- 2) Setuju (S) dengan bobot nilai 3 (tiga)
- 3) Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2 (dua)
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1 (satu)

Dari hasil perhitungan nilai mean dari total skor kuesioner dimensi *tangibles* (bukti fisik) yang diperoleh, akan dikategorikan dalam dua kelompok dengan nilai <10 akan dikatakan tidak puas, sedangkan ≥ 10 akan dikatakan puas.

- b. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur dimensi *empathy* (empati) di pelayanan keperawatan maternitas terdiri dari 5 pernyataan dengan menggunakan skala likert dengan pedoman penelitian sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 4 (empat)
- 2) Setuju (S) dengan bobot nilai 3 (tiga)
- 3) Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2 (dua)

- 4) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1 (satu)

Dari hasil perhitungan nilai mean dari total skor kuesioner dimensi *empathy* (empati) yang diperoleh, akan dikategorikan dalam dua kelompok dengan nilai <10 akan dikatakan tidak puas, sedangkan ≥ 10 akan dikatakan puas.

- c. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur dimensi *reliability* (keandalan) di pelayanan keperawatan maternitas terdiri dari 5 pernyataan dengan menggunakan skala likert dengan pedoman penelitian sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 4 (empat)
- 2) Setuju (S) dengan bobot nilai 3 (tiga)
- 3) Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2 (dua)
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1 (satu)

Dari hasil perhitungan nilai mean dari total skor kuesioner dimensi *reliability* (keandalan) yang diperoleh, akan dikategorikan dalam dua kelompok dengan nilai <10 akan dikatakan tidak puas, sedangkan ≥ 10 akan dikatakan puas.

- d. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di pelayanan keperawatan maternitas terdiri dari 5 pernyataan dengan menggunakan skala likert dengan pedoman penelitian sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 4 (empat)
- 2) Setuju (S) dengan bobot nilai 3 (tiga)

- 3) Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2 (dua)
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1 (satu)

Dari hasil perhitungan nilai mean dari total skor kuesioner dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang diperoleh, akan dikategorikan dalam dua kelompok dengan nilai <10 akan dikatakan tidak puas, sedangkan ≥ 10 akan dikatakan puas.

- e. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur dimensi *assurance* (jaminan) di pelayanan keperawatan maternitas terdiri dari 5 pernyataan dengan menggunakan skala likert dengan pedoman penelitian sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 4 (empat)
- 2) Setuju (S) dengan bobot nilai 3 (tiga)
- 3) Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2 (dua)
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1 (satu)

Dari hasil perhitungan nilai mean dari total skor kuesioner dimensi *assurance* (jaminan) yang diperoleh, akan dikategorikan dalam dua kelompok dengan nilai <10 akan dikatakan tidak puas, sedangkan ≥ 10 akan dikatakan puas.

- f. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas. Alat ukur terdiri dari 5 pernyataan dengan menggunakan skala likert dengan pedoman penelitian sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 4 (empat)
- 2) Setuju (S) dengan bobot nilai 3 (tiga)
- 3) Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2 (dua)
- 4) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1 (satu)

Dari hasil perhitungan nilai mean dari total skor kuesioner loyalitas yang diperoleh, akan dikategorikan dalam dua kelompok dengan nilai <10 akan dikatakan tidak loyal, sedangkan ≥ 10 akan dikatakan loyal.

G. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menurut Hidayat, (2017) merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh data dalam suatu penelitian. Teknik ini dapat berupa wawancara terstruktur, observasi, penyebaran kuesioner, pengukuran langsung, maupun melalui data sekunder seperti dokumentasi atau data statistik yang telah tersedia. Langkah-langkah pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Peneliti meminta surat izin penelitian dari STIKES Panti Kosala
2. Peneliti mengajukan perizinan studi pendahuluan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
3. Peneliti melakukan studi pendahuluan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

4. Peneliti memberikan penjelasan terkait tujuan, manfaat, dan pelaksanaan penelitian kepada pihak rumah sakit
5. Peneliti mengajukan perizinan penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta
6. Peneliti mengajukan perizinan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta
7. Peneliti mengajukan perizinan penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
8. Peneliti meminta persetujuan kepada responden dengan cara menandatangani surat persetujuan menjadi responden
9. Setelah mendapatkan izin, peneliti langsung membagikan kuesioner secara tatap muka kepada pasien rawat inap di ruang perawatan maternitas yang memenuhi kriteria inklusi
10. Bila ditemukan pasien yang belum mengisi, peneliti akan melakukan pendekatan ulang secara sopan untuk meminta partisipasi
11. Setelah satu bulan, peneliti akan mengevaluasi apakah jumlah data yang terkumpul sudah mencukupi dan mewakili populasi
12. Peneliti kemudian melanjutkan ke tahap pengolahan dan analisis data
13. Peneliti akan membuat laporan hasil terkait data yang sudah didapatkan.

H. Analisis Data

Menurut Hidayat, (2017) analisis data adalah langkah untuk mengelola data sehingga dapat ditarik kesimpulan atau diinterpretasikan menjadi informasi yang bermakna. Sebelum proses analisis dilakukan, data harus terlebih dahulu melalui tahap pengolahan. Dalam proses pengolahan data terdapat langkah-langkah yang harus ditempuh, diantaranya sebagai berikut:

1. *Editing*

Editing merupakan proses untuk meninjau kembali data yang telah diperoleh guna memastikan keakuratannya. Kegiatan ini dapat dilakukan baik selama proses pengumpulan data berlangsung maupun setelah seluruh data terkumpul.

2. *Coding*

Coding adalah proses memberikan angka (kode numerik) pada data yang memiliki beberapa kategori. Pemberian kode ini sangat penting, terutama jika pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan computer. Umumnya, kode-kode tersebut dicatat dalam sebuah buku kode (*codebook*) yang memuat daftar kode beserta penjelasannya, sehingga memudahkan peneliti dalam menelusuri arti dan posisi setiap kode dalam variabel tertentu.

3. *Data Entry*

Data entry merupakan proses memasukkan data yang telah dikumpulkan dalam tabel induk atau basis data di komputer, yang

kemudian dilanjutkan dengan penyusunan distribusi frekuensi sederhana atau pembuatan tabel kontigensi.

4. *Scoring*

Tahap ini dilakukan setelah ditetapkan kode jawaban atau hasil observasi sehingga jawaban responden atau hasil observasi dapat diberikan dengan konsisten. Selain itu, perlu diperhatikan dengan seksama terhadap pernyataan dalam kuesioner yang bersifat negatif.

5. *Tabulating*

Merupakan tahap kegiatan pengorganisasian dan sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis.

Tabel 3.2

Tabulating data Kepuasan

<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Frekuensi	%
Tidak puas		
Puas		
Jumlah		
<i>Empathy</i> (Empati)	Frekuensi	%
Tidak puas		
Puas		
Jumlah		

<i>Reliability</i> (Keandalan)	Frekuensi	%
Tidak puas		
Puas		
Jumlah		
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Frekuensi	%
Tidak puas		
Puas		
Jumlah		
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Frekuensi	%
Tidak puas		
Puas		
Jumlah		
Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Tidak puas		
Puas		
Jumlah		
Loyalitas Pasien	Frekuensi	%
Tidak loyal		
Loyal		
Jumlah		

Menurut Sukma Senjaya et al., (2022) pengukuran analisis data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

Suatu teknik analisis data terhadap satu variabel secara mandiri, tiap variabel dianalisis tanpa dikaitkan dengan variabel lainnya. Analisis univariat biasa juga disebut analisis deskriptif atau statistik deskriptif yang bertujuan menggambarkan kondisi fenomena yang dikaji. Analisis univariat merupakan metode analisis yang paling mendasar terhadap suatu data. Ukuran tendensi sentral meliputi perhitungan mean, median, kuartil, desil persentil, modus. Ukuran disperse meliputi hitungan rentang, deviasi rata-rata, variansi, standar deviasi, koefisien of variansi.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat menggunakan tabel silang untuk menyoroti dan menganalisis perbedaan atau hubungan antara dua variabel. Langkah-langkah dalam analisis bivariat adalah sebagai berikut:

a. Hipotesa alternatif penelitian

Hipotesa dalam penelitian ini yaitu

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) berpengaruh positif terhadap loyalitas.
- 2) *Empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap loyalitas.
- 3) *Reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap loyalitas.
- 4) *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap loyalitas.

5) *Assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap loyalitas.

6) Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas.

b. Tabel Statistik

Tabel 3.3

Tabel Statistik

<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Loyalitas pasien				Jumlah
	Tinggi		Rendah		
	f	%	f	%	
Tidak puas					
Puas					
Jumlah					

<i>Empathy</i> (Empati)	Loyalitas pasien				Jumlah
	Tinggi		Rendah		
	f	%	f	%	
Tidak puas					
Puas					
Jumlah					

<i>Reliability</i> (Keandalan)	Loyalitas pasien				Jumlah
	Tinggi		Rendah		
	f	%	f	%	
Tidak puas					
Puas					
Jumlah					

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Loyalitas pasien				Jumlah
	Tinggi		Rendah		
	f	%	f	%	
Tidak puas					
Puas					
Jumlah					

Assurance (Jaminan)	Loyalitas pasien				Jumlah
	Tinggi		Rendah		
	f	%	f	%	
Tidak puas					
Puas					
Jumlah					

Kepuasan Pasien	Loyalitas pasien				Jumlah
	Tinggi		Rendah		
	f	%	f	%	
Tidak puas					
Puas					
Jumlah					

c. Tingkat kepercayaan

Tingkat kepercayaan dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 95%, yang berarti tingkat signifikansi atau peluang terjadinya kesalahan adalah 5% ($p=0,05$). Dengan kata lain, dari setiap 100 kesimpulan yang diambil, terdapat kemungkinan sekitar 5 kesimpulan yang bisa saja tidak akurat atau keliru.

d. Uji statistik yang digunakan

Untuk menguji perbedaan antara dua kelompok independen dari dua variabel penelitian, peneliti dapat menggunakan

Chi-square test untuk data yang diukur dengan skala ordinal. *Chi-square test* dapat digunakan untuk mengestimasi atau mengevaluasi frekuensi yang diselediki atau menganalisis hasil untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau perbedaan yang signifikan pada penelitian yang tidak menggunakan data nominal.

3. Analisis multivariat

Menurut Mewengkang et al., (2022) analisis multivariat atau analisis peubah ganda (APG) adalah teknik-teknik analisis statistika yang memperlakukan sekelompok variabel yang saling berkorelasi sebagai satu sistem, dengan memperhitungkan korelasi antar variabel-variabel tersebut. Dengan maksud lain, metode analisis multivariat adalah suatu metode statistika yang tujuan digunakannya adalah untuk menganalisis data yang terdiri dari banyak variabel serta diduga antar variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain.

Peneliti akan melakukan analisis multivariat dengan menggunakan uji statistik regresi logistik biner karena variabel dependen yaitu loyalitas pasien merupakan variabel kategorik dengan dua kategori (loyal dan tidak loyal). Regresi logistik biner dipilih karena dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dari beberapa variabel independen terhadap kemungkinan terjadinya loyalitas.

I. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, yang beralamatkan di Jl. Lettu Sumarto No. 1, Kedungupit, Kadipiro, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Waktu penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada bulan November-Desember 2025.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 13 November 2025 hingga tanggal 13 Desember 2025 di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang beralamat di Jl. Lettu Sumarto No. 1 Kedungupit, Kadipiro, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah, 57136.

2. Tabel Distribusi Frekuensi Responden

Penelitian ini melibatkan responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di bangsal perawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dengan total 282 responden. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	13.8%
Perempuan	243	86.2%
Usia		
17-25 th	35	12.45%
26-35 th	129	45.75%
36-45 th	91	32.3%

Karakteristik responden	f	%
>45 th	27	9.6%
Pendidikan Terakhir		
SD	10	3.55%
SMP	30	10.6%
SMA/SMK	198	70.2%
D3	15	5.3%
S1	29	10.3%
Pekerjaan		
Tidak bekerja	32	11.3%
Ibu rumah tangga	117	41.5%
Pegawai swasta	53	18.8%
wiraswasta	46	16.3%
lainnya	34	12.1%
Status Pernikahan		
Menikah	282	100.0%
Dirawat berapa kali		
1x	157	55.7%
2-3x	78	27.7%
>3x	47	16.7%

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 282 responden diperoleh gambaran karakteristik dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 243 responden (86,2%). Sedangkan dari rentang usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 26-35 tahun sebanyak 129 responden (45,75%). Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 198 responden (70,2%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 117 responden (41,5%).

Seluruh responden dalam penelitian ini berstatus menikah (100%), selain itu berdasarkan karakteristik frekuensi dirawat, mayoritas responden pernah menjalani perawatan sebanyak 1 kali yaitu 157 responden (55,7%).

3. Analisis Univariat

a. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tabel 4. 2

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Tangibles* (Bukti Fisik)

<i>Tangibles</i>	f	%
Tidak puas	0	0
Puas	282	100.0
Total	282	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan puas terhadap aspek *tangibles* (bukti fisik). Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan perawatan, serta penampilan petugas telah memberikan kenyamanan dan memenuhi harapan pasien selama menerima pelayanan di bangsal keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

b. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Empathy* (Empati)

Tabel 4. 3

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Empathy* (Empati)

<i>Empathy</i>	F	%
Tidak puas	0	0
Puas	282	100.0
Total	282	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan puas terhadap aspek *empathy* (empati). Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas keperawatan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dinilai mampu memberikan perhatian, kepedulian, serta sikap ramah kepada pasien, sehingga pasien merasa diperhatikan dan dihargai selama menerima pelayanan.

c. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4. 4

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Reliability* (Keandalan)

<i>Reliability</i>	F	%
Tidak puas	2	0.7
Puas	280	99.3
Total	282	100.0

Berdasarkan tabel 4.4 sebagian besar responden menyatakan puas terhadap aspek *reliability* (keandalan) yaitu sebanyak 281 responden (99,6%). Namun masih terdapat 2 responden (0,7%) yang menyatakan tidak puas. Menunjukkan bahwa secara umum pelayanan keperawatan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sudah dinilai andal dan

konsisten, meskipun masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasa pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan.

d. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4. 5

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

<i>Responsiveness</i>	F	%
Tidak puas	2	0.7
Puas	280	99.3
Total	282	100.0

Berdasarkan tabel 4.5 sebagian besar responden menyatakan puas terhadap aspek *responsiveness* (daya tanggap) yaitu sebanyak 280 responden. Menunjukkan bahwa secara umum petugas keperawatan RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta telah mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien.

e. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Assurance* (Jaminan)

Tabel 4. 6

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Assurance* (Jaminan)

<i>Assurance</i>	F	%
Tidak puas	1	0.4
Puas	281	99.6
Total	282	100.0

Berdasarkan tabel 4.6 tingkat kepuasan responden terhadap aspek *assurance* (jaminan) berada pada kategori sangat tinggi, hampir seluruh responden menyatakan puas. Menunjukkan bahwa secara umum pasien telah merasakan adanya jaminan pelayanan yang baik, sudah mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien selama menjalani perawatan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

f. Gambaran Loyalitas Pasien

Tabel 4. 7
Loyalitas Pasien

Loyalitas	F	%
Tidak Loyal	2	0.7
Loyal	280	99.3
Total	282	100.0

Berdasarkan tabel 4.7 sebagian besar responden berada pada kategori loyal, hanya 2 responden (0,7%) yang berada pada kategori tidak loyal. Sehingga loyalitas pasien terhadap pelayanan keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dapat dikatakan baik dan memiliki

kecenderungan untuk tetap menggunakan kembali layanan serta merekomendasikan kepada orang lain.

4. Analisis Bivariat

a. Hubungan *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 4. 8

Hubungan *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Loyalitas Pasien

<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Loyalitas Pasien				<i>p-value</i>
	Loyal		Tidak Loyal		
	f	%	f	%	
Puas	280	99.3%	2	0.7%	0,282

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh responden berada pada kategori puas terhadap aspek *tangibles* (bukti fisik). Sebagian besar responden memiliki loyalitas yang tinggi sebanyak 280 responden (99,3%), hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,282 ($>0,05$) yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara aspek *tangibles* (bukti fisik) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

b. Hubungan *Empathy* (Empati) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 4. 9

Hubungan *Empathy* (Empati) dengan Loyalitas Pasien

<i>Empathy</i> (Empati)	Loyalitas Pasien				<i>p-value</i>
	Loyal		Tidak Loyal		
	f	%	f	%	
Puas	280	99.3%	2	0.7%	0,282

Pada tabel 4.9 responden yang merasa puas terhadap aspek *empathy* (empati) pelayanan keperawatan maternitas sebagian besar menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi yaitu sebanyak 280 responden (99,3%). Sedangkan responden yang memiliki loyalitas rendah yakni 2 responden dengan presentase 0,7%, hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,282 ($>0,05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara aspek *empathy* (empati) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

c. Hubungan *Reliability* (Keandalan) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 4.10

Hubungan *Reliability* (Keandalan) dengan Loyalitas Pasien

<i>Reliability</i> (Keandalan)	Loyalitas Pasien				<i>p-value</i>
	Loyal		Tidak Loyal		
	f	%	f	%	
Tidak puas	0	0%	2	100%	0,001
Puas	280	100%	0	0%	

Berdasarkan tabel di atas, responden menilai aspek *reliability* (keandalan) pelayanan keperawatan maternitas dalam kategori baik dan seluruhnya memiliki loyalitas pasien tinggi sebanyak 280 responden. Sementara itu, responden yang menilai aspek *reliability* (keandalan) dalam kategori tidak baik memiliki loyalitas pasien yang rendah sebanyak 2 responden. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai *p-value* $<0,001$ ($<0,05$) yang berarti

terdapat hubungan antara aspek *reliability* (keandalan) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

d. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 4.11

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Loyalitas Pasien

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Loyalitas Pasien				<i>p-value</i>
	Loyal		Tidak Loyal		
	f	%	f	%	
Tidak puas	0	0%	2	100%	0,001
Puas	280	100%	0	0%	

Berdasarkan tabel tersebut, responden menilai aspek *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan keperawatan maternitas dalam kategori baik, seluruhnya memiliki loyalitas pasien yang tinggi yaitu sebanyak 280 responden. Sedangkan responden yang menilai aspek *responsiveness* (daya tanggap) dalam kategori tidak baik memiliki loyalitas yang rendah sebanyak 2 responden. Hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,001 (0,05), sehingga terdapat hubungan antara aspek *responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

e. Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 4.12

Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Loyalitas Pasien

Assurance (Jaminan)	Loyalitas Pasien				P-value
	Loyal		Tidak Loyal		
	f	%	f	%	
Tidak puas	0	0%	1	100%	0,001
Puas	280	99,6%	1	0%	

Berdasarkan tabel di atas, 280 responden merasa yakin terhadap aspek *assurance* (jaminan) pelayanan keperawatan maternitas sebagian besar memiliki loyalitas pasien yang tinggi. Hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,001 ($<0,05$) sehingga terdapat hubungan antara aspek *assurance* (jaminan) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

- f. Kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap loyalitas pasien

Tabel 4.13

Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien		OR	CI 95%		p-value
	Loyal	Tidak loyal		Lower	Upper	
Puas	280	1				
Tidak Puas	0	1	282.00	39.721	1987.888	0,001
Total	280	2				

Berdasarkan tabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien diperoleh hasil bahwa seluruh pasien yang menyatakan puas sebanyak 280 responden yang berada pada kategori loyal, pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden termasuk dalam kategori tidak loyal. Hasil uji *chi-square*

menunjukkan *p-value* 0,001 dan OR 282,00 bahwa pasien merasa puas memiliki kecenderungan yang jauh lebih besar untuk menunjukkan loyalitas.

B. Pembahasan

1. Hubungan *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Loyalitas Pasien

Tangibles merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi lingkungan rumah sakit, kelengkapan sarana dan prasarana, kebersihan ruangan, kenyamanan lingkungan, serta penampilan tenaga kesehatan. Aspek bukti fisik menjadi hal pertama yang diamati dan dirasakan pasien ketika mengakses pelayanan kesehatan, sehingga berperan dalam membentuk kesan awal terhadap mutu pelayanan yang diterima. Lingkungan pelayanan yang bersih, rapi, dan nyaman dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien, khususnya dalam pelayanan keperawatan maternitas yang menuntut suasana kondusif karena pasien berada pada kondisi fisik dan emosional yang lebih sensitive. Penampilan tenaga kesehatan yang profesional serta ketersediaan fasilitas yang memadai juga memperkuat persepsi pasien bahwa pelayanan yang diberikan telah dikelola dengan baik. (Fauzi & Widagdo, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa seluruh responden menyatakan puas terhadap aspek *tangibles* (bukti

fisik). Tingginya tingkat kepuasan menunjukkan bahwa kondisi fasilitas pelayanan, kebersihan ruangan, kenyamanan lingkungan perawatan, serta penampilan tenaga kesehatan di RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta telah sesuai dengan harapan pasien. Meskipun demikian hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,282 ($>0,05$) yang menandakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara aspek *tangibles* (bukti fisik) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap bukti fisik pelayanan secara tidak langsung berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *tangibles* dan loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh karakteristik bukti fisik sebagai unsur pelayanan yang bersifat mendasar. Dalam pelayanan kesehatan, fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan merupakan standar minimal yang diharapkan pasien. Standar tersebut telah terpenuhi dengan baik, pasien cenderung menganggapnya sebagai hal yang wajar, sehingga tidak lagi menjadi faktor utama dalam menentukan loyalitas. Dalam konteks pelayanan keperawatan maternitas, pasien umumnya lebih memusatkan perhatian pada pengalaman selama menjalani perawatan, terutama yang berkaitan dengan interaksi langsung dengan perawat. Sikap empati, kecepatan dan ketepatan pelayanan,

kemampuan perawat dalam memberikan penjelasan, serta rasa aman yang dirasakan pasien selama perawatan cenderung memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas dibandingkan dengan kondisi fisik lingkungan (Sudibyo, 2024).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Setiawan & Meilani, (2025) juga menyatakan bahwa aspek tangibles (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien meskipun tetap berkontribusi terhadap kepuasan layanan. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa bukti fisik lebih berperan sebagai pendukung mutu pelayanan secara umum, bukan sebagai faktor utama pembentuk loyalitas. Namun, penelitian Aprileny et al., (2022) menyatakan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dan fasilitas yang memadai dapat memperkuat persepsi kualitas pelayanan dan mendorong kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas sangat bergantung pada konteks pelayanan, karakteristik responden, serta dimensi pelayanan lain yang lebih dirasakan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aspek tangibles telah dinilai baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pasien, aspek tersebut belum menjadi penentu utama loyalitas pasien di pelayanan keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta. Oleh karena itu, rumah sakit tetap perlu mempertahankan

kualitas bukti fisik sebagai standar pelayanan, peningkatan loyalitas pasien sebaiknya lebih difokuskan pada penguatan kualitas pelayanan keperawatan yang berorientasi pada hubungan dan pengalaman pasien, seperti peningkatan empati, komunikasi, dan responsivitas tenaga kesehatan (Chaerunnisa, 2024).

2. Hubungan *Empathy* (Empati) dengan Loyalitas Pasien

Aspek empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap kebutuhan individual pasien, termasuk kemampuan dalam membangun komunikasi yang hangat dan personal, mendengarkan keluhan, serta menunjukkan perhatian terhadap perasaan dan situasi pasien. Fauzi & Widagdo, (2023) menyatakan bahwa empati dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu bukti bahwa tenaga kesehatan tidak hanya memenuhi kebutuhan klinis pasien, tetapi juga merespon secara emosional terhadap kondisi pasien sebagai manusia yang membutuhkan dukungan psikologis. Dalam pelayanan keperawatan maternitas, kemampuan perawat untuk memberikan empati menjadi sangat krusial karena pasien berada dalam fase kehidupan yang sensitive secara fisik maupun psikologis, sehingga membutuhkan sikap peduli, ramah, dan penuh perhatian agar merasa aman dan nyaman selama proses perawatan

Hasil analisis *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,282 ($>0,05$) yang berarti tidak terdapat pengaruh antara aspek *empathy* (empati) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Meskipun seluruh responden (100%) menyatakan puas terhadap aspek *empathy* (empati), kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pasien secara umum menilai empati tenaga kesehatan sebagai baik, persepsi tersebut belum secara langsung menjadi loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam konteks penelitian ini, empati dipahami pasien sebagai bagian dari pelayanan standar yang harus diberikan sehingga tidak cukup menjadi faktor pembeda yang mempengaruhi loyalitas pasien secara langsung. Meskipun penelitian ini tidak terdapat hubungan signifikan antara empati dan loyalitas pasien, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa empati dan kualitas interaksi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas pasien melalui jalur kepuasan atau pengalaman pasien. Misalnya, sebuah tinjauan yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan termasuk empati merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pasien, karena interaksi yang baik membantu menciptakan pengalaman pelayanan positif yang akan mendorong loyalitas pasien terhadap penyedia layanan kesehatan (Mahaida et al., 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi et al., (2025) yang menyatakan bahwa *empathy* (empati) tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, karena pasien cenderung menganggap empati sebagai bagian dari pelayanan yang sudah semestinya diterima. Empati perawat tetap memiliki nilai penting yang tidak boleh diabaikan meskipun tidak berhubungan langsung dengan loyalitas pasien. Empati tenaga kesehatan merupakan bagian inti dari komunikasi keperawatan yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien secara emosional, menciptakan rasa percaya, dan mengurangi rasa cemas serta ketidakpuasan pasien selama masa perawatan. komunikasi yang kurang baik atau kurang empatik dapat menyebabkan pasien merasa tidak didengar, tidak dipahami, dan tidak nyaman, yang akhirnya dapat menurunkan persepsi keseluruhan terhadap mutu pelayanan meskipun indikator lain seperti fasilitas atau keandalan pelayanan sudah terpenuhi.

Meskipun dalam penelitian ini empati tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien, rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan sikap empati tenaga kesehatan melalui komunikasi efektif, pendekatan personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan dan kondisi pasien. Dalam kemampuan empatik perawat dapat membantu memperkuat pengalaman pelayanan yang positif, meskipun

hubungan langsung dengan loyalitas tidak selalu kuat pada setiap konteks penelitian. Empati perawat merupakan bagian dari komunikasi keperawatan yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, karena komunikasi yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasaan bagi pasien. (Murharyati, 2016).

3. Hubungan *Reliability* (Keandalan) dengan Loyalitas Pasien

Berdasarkan pernyataan Fauzi & Widagdo, (2023) keandalan merujuk pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan akurat, konsisten, tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan mencakup keterampilan tenaga medis dan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya, serta kepercayaan pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam menangani kebutuhan medis secara profesional. Keandalan menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan kenyamanan ibu serta bayi yang dirawat. Ketidaktepatan dalam pelayanan, seperti keterlambatan kehadiran tenaga medis, kesalahan administrasi atau ketidakakuratan informasi, berpotensi menurunkan kepercayaan pasien dan menimbulkan kekhawatiran yang berdampak pada persepsi keseluruhan terhadap mutu pelayanan.

Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,001 ($<0,05$) yang berarti terdapat pengaruh antara aspek *reliability* (keandalan) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu

fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Dari 282 responden hanya ada 2 responden yang menilai tidak baik, khususnya pada indikator ketepatan waktu kehadiran dokter dan kesesuaian dokter dalam menepati janji pelayanan. Namun, sebagian besar pelayanan sudah diberikan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pasien, keandalan pelayanan membuat pasien merasa yakin bahwa tenaga kesehatan memiliki kompetensi dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. Keandalan pelayanan berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien yaitu keyakinan bahwa rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan medis dengan benar dan konsisten. Kepercayaan ini menjadi dasar dari loyalitas pasien, penelitian yang dilakukan oleh Fardiansyah et al., (2022) menyatakan bahwa pelayanan yang andal berkontribusi dalam membangun kepercayaan pasien yang selanjutnya mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Oktavia & Prayoga (2023) menunjukkan bahwa aspek keandalan memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas pasien. Pelayanan yang andal akan meminimalkan kesalahan, meningkatkan kepuasan, dan menjadi faktor penentu bagi pasien untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini menegaskan bahwa aspek keandalan berperan

bukan hanya sebagai syarat standar mutu pelayanan, tetapi juga sebagai komponen utama dalam membangun pengalaman pasien yang positif dan mendorong loyalitas. Aspek *reliability* (keandalan) memiliki hubungan kuat dengan loyalitas pasien, rumah sakit perlu mempertahankan pelayanan keperawatan maternitas diberikan secara konsisten, tepat, dan sesuai standar operasional agar kepercayaan serta loyalitas pasien dapat terus terjaga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu mempertahankan dan terus meningkatkan keandalan pelayanan keperawatan maternitas. Mencakup penguatan sistem kerja, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, serta penerapan standar operasional yang konsisten agar pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan harapan pasien (Wulandari et al., 2024).

4. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Loyalitas Pasien

Daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap dalam membantu pasien serta merespon kebutuhan pasien dengan tepat waktu. Aspek ini mencakup kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan informasi yang jelas, menanggapi keluhan pasien, serta tindakan proaktif untuk membantu pasien dengan segera ketika dibutuhkan. Daya tanggap mencerminkan

sejauh mana tenaga kesehatan mampu merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat, sehingga pasien merasa diperhatikan dan tidak merasa dibiarkan menunggu. Dalam konteks pelayanan keperawatan maternitas, responsivitas menjadi sangat penting karena kebutuhan pasien dapat berubah dinamis selama masa perawatan, termasuk perubahan kondisi ibu dan bayi yang membutuhkan tindakan cepat dari tim pelayanan kesehatan (Fauzi & Widagdo, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian dari 282 responden, sebagian besar responden menilai aspek *responsiveness* (daya tanggap) dalam kategori baik. Seluruh responden yang menilai daya tanggap baik sebanyak 280 responden dan hanya 2 responden yang menilai tidak baik khususnya pada indikator mengenai lama waktu tunggu dalam memperoleh giliran pemeriksaan dokter. Secara keseluruhan distribusi data menunjukkan bahwa 99,3% responden memiliki loyalitas tinggi, hasil analisis menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,001 ($<0,05$) yang menandakan adanya pengaruh yang signifikan antara aspek *responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Tenaga kesehatan yang sigap dalam memberikan bantuan kepada pasien menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan mendorong pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan yang sama. Hasil penelitian Fardiansyah et al.,

(2022) menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien karena pelayanan yang cepat dan tepat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien. Sesuai dengan hasil dari penelitian yang mengidentifikasi responsivitas sebagai salah satu aspek kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien, menegaskan bahwa responsivitas pelayanan bukan hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat loyalitas melalui pengalaman pelayanan yang positif.

Pelayanan yang responsif dapat mengurangi kecemasan pasien, terutama dalam pelayanan keperawatan maternitas yang mengharuskan tenaga kesehatan siap merespon kebutuhan pasien kapan pun diperlukan. Tenaga kesehatan mampu memberikan informasi dengan cepat, menyelesaikan kebutuhan pasien tanpa penundaan, serta memberikan bantuan dengan sigap, pasien akan merasa dihargai dan merasa aman. Pengalaman pelayanan yang positif seperti ini akan memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang, bahkan merekomendasikan kepada orang lain. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan sikap sigap, tepat, cepat, dan responsif dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang responsif dapat mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan rasa aman, serta memperkuat hubungan antara

pasien dan tenaga kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik termasuk daya tanggap tenaga kesehatan memiliki kontribusi terhadap pembentukan loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan dan kepercayaan pasien (Wulandari et al., 2024).

5. Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Loyalitas Pasien

Assurance merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan sikap profesional tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Aspek ini mencakup kompetensi tenaga kesehatan, kemampuan memberikan penjelasan yang jelas dan meyakinkan, serta sikap sopan dan profesional selama proses pelayanan. Dalam pelayanan keperawatan maternitas, aspek jaminan menjadi sangat penting karena pasien berada pada kondisi yang membutuhkan kepastian akan keselamatan diri dan bayi, sehingga keyakinan terhadap kemampuan tenaga kesehatan dan keamanan tindakan medis menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Kepercayaan tersebut selanjutnya berperan sebagai pemebntukan loyalitas pasien terhdap pelayanan kesehatan (Fauzi & Widagdo, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden sebanyak 280 responden (99,6%) memiliki loyalitas tinggi, sedangkan hanya ada 1 responden (0,4%) memiliki loyalitas

rendah, sedangkan 1 responden yang merasa tidak yakin terhadap aspek *assurance* (jaminan) pelayanan terutama pada indikator dokter selalu melakukan pemeriksaan dan pemberian penjelasan terkait kondisi penyakit pasien. Secara keseluruhan 99,3% responden memiliki loyalitas tinggi, sedangkan 0,7% memiliki loyalitas rendah. Hasil analisis menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,001 ($<0,05$) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *assurance* (jaminan) dengan loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Sebagian besar pasien telah merasa yakin terhadap kemampuan dan profesionalisme tenaga kesehatan, merasa aman dan percaya bahwa pelayanan yang diterima sesuai standar. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fardiansyah et al., (2022) menunjukkan bahwa kualitas keseluruhan pelayanan kesehatan khususnya pada aspek jaminan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui peningkatan rasa percaya dan kepuasan terhadap penyedia layanan kesehatan. Pasien merasa yakin bahwa pelayanan diberikan oleh tenaga kesehatan yang kompeten dan sesuai standar akan memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit, sehingga lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikan kepada orang lain.

Assurance berperan sebagai penguat hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Ketika pasien

memperoleh penjelasan, merasa aman selama proses pelayanan, serta yakin bahwa tindakan medis dilakukan secara profesional, maka rasa cemas pasien akan berkurang dan kepercayaan terhadap rumah sakit akan meningkat. Kepercayaan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga membentuk loyalitas pasien dalam jangka panjang. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan yang dibangun melalui kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional. Dengan demikian, rumah sakit perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan, sikap profesional, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan yang aman dan sesuai standar. Upaya ini penting tidak hanya untuk menjaga kepercayaan pasien, tetapi juga untuk memperkuat loyalitas pasien terhadap pelayanan keperawatan maternitas dalam jangka panjang (Budiharto, 2019).

6. Kepuasan Pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap Loyalitas Pasien di Pelayanan Keperawatan Maternitas

Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi psikologis yang muncul sebagai hasil dari proses evaluasi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima. Proses evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan antara harapan awal pasien, yang terbentuk dari kebutuhan pribadi, pengalaman

sebelumnya, maupun standar mutu pelayanan yang berlaku, dengan kenyataan atau kinerja aktual pelayanan yang dirasakan setelah pelayanan diberikan. Kepuasan akan muncul apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila pelayanan yang dirasakan lebih rendah dibandingkan dengan harapan awal pasien (Rusydi, 2017).

Loyalitas merupakan bentuk perilaku positif yang ditunjukkan melalui kesediaan pasien untuk terus menggunakan suatu produk atau jasa secara berulang, disertai dengan sikap percaya, puas, dan kemauan untuk memberikan penilaian maupun rekomendasi kepada pihak lain. Loyalitas tidak hanya mencerminkan kepuasan sesaat, tetapi juga menunjukkan adanya hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan yang terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya keperawatan maternitas, loyalitas pasien menjadi indikator penting keberhasilan mutu pelayanan karena berkaitan langsung dengan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan yang diberikan (Sari, 2024).

Dalam penelitian ini loyalitas diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dengan menggunakan metode lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*

(bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan). Kepuasan pasien menjadi aspek yang penting bagi rumah sakit untuk dapat digunakan sebagai indikator evaluasi mutu pelayanan dan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Susnimawi & Kurniawati, (2023) kepuasan pasien memiliki peranan yang penting dalam membentuk loyalitas pasien, pasien yang merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan yang sama serta menunjukkan sikap loyal terhadap fasilitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap pelayanan keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Sebanyak 99,3% responden menunjukkan loyalitas yang baik, sedangkan 0,7% responden yang memiliki loyalitas rendah. Rendahnya loyalitas tersebut disebabkan oleh ketidaksetujuan responden untuk selalu memanfaatkan bangsal rawat inap rumah sakit serta ketidaksetujuan untuk tetap bertahan dan tidak berpindah ke rumah sakit lain meskipun rumah sakit lain menawarkan alternatif pelayanan. Tingginya tingkat loyalitas pasien tercermin dari kesediaan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan keperawatan maternitas di

rumah sakit yang sama apabila membutuhkan pelayanan di kemudian hari, serta kesediaan untuk merekomendasikan pelayanan keperawatan maternitas kepada orang terdekat. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan maternitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pelayanan yang diberikan secara profesional, disertai dengan sikap ramah, empati, dan perhatian dari perawat mampu menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien selama menjalani perawatan.

Tingginya loyalitas pasien juga tercermin dari kesediaan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan keperawatan maternitas di rumah sakit yang sama apabila membutuhkan pelayanan di masa mendatang, serta kesediaan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada keluarga atau orang terdekat. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang diterima pasien, baik dari segi profesionalisme tenaga kesehatan, sikap ramah, empati, maupun perhatian yang diberikan selama proses perawatan, mampu menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien. Kepercayaan tersebut menjadi faktor penting yang memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit, karena pasien merasa yakin bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan hasil penelitian Laila & Paramarta, (2024) yang menunjukkan bahwa

loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Pengalaman yang positif akan membentuk persepsi yang baik terhadap rumah sakit dan mendorong pasien untuk tetap setia menggunakan layanan yang sama. Dengan demikian, loyalitas pasien dalam pelayanan keperawatan maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terbentuk melalui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan secara menyeluruh, sehingga rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan maternitas untuk menjaga loyalitas pasien dalam jangka panjang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, dapat disimpulkan bahwa:

1. Aspek *tangibles* (bukti fisik) dan *empathy* (empati) pelayanan keperawatan maternitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, meskipun seluruh responden menyatakan puas 100% terhadap kedua aspek tersebut.
2. Aspek *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dengan *p-value* 0,001 ($<0,05$).
3. Tingkat loyalitas pasien pelayanan keperawatan maternitas RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta tergolong tinggi, dengan sebagian besar responden menunjukkan loyalitas yang baik melalui kesediaan untuk kembali menggunakan pelayanan dan merekomendasikan kepada orang lain.

B. Saran

1. Bagi RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
Diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan maternitas ketepatan tindakan

keperawatan, kesiapan perawat dalam merespon kebutuhan pasien, serta sikap profesional yang menumbuhkan rasa aman perlu ditingkatkan secara bertahap.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk mengembangkan penelitian dengan desain dan metode yang lebih beragam, selain itu diharapkan dapat menggunakan instrument yang memungkinkan variasi jawaban yang lebih luas, sehingga hubungan antar variabel dapat dianalisis lebih optimal.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa keterbatasan penelitian yaitu:

1. Sebagian besar responden memberikan jawaban yang sama terhadap beberapa variabel, responden memiliki kecenderungan untuk memilih jawaban yang bersifat aman atau netral, sehingga variasi jawaban menjadi terbatas.
2. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner tertutup dengan pilihan jawaban terbatas, sehingga responden tidak bisa menjelaskan alasan atau pengalaman secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiwibowo, B., & Putri, A. D. (2023). *Pengantar Ilmu Statistika*. Anak Hebat Indonesia.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*. 31(02), 60–76.
- Apriza, Fatmayanti, A., Ulfiana, Q., Ani, M., Dewi, R. K., Amalia, R., Astuti, A., Harwijayanyi, B. P., Mukhoirotn, Pertami, S. B., & Sudra, R. I. (2020). *Konsep Dasar Keperawatan Maternitas* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis. <https://share.google/bKFVZ8ny0SfJyDVjg>
- Budiharto. (2019). *The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using the Modified SERVQUAL Scala at dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital*.
- Chaerunnisa. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Layanan Unggulan Di RS DR. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024*. 4(7), 4307–4316.
- Eric Winarno, & Chintami Octavia. (2024). Faktor Penentu Loyalitas Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap fi RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 8(1), 265–272. <https://doi.org/10.57214/jka.v8i1.731>
- Fardiansyah, A., Syurandhari, D. H., & Handayani, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Denganloyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang. 11, 152–158.
- Fauzi, I., & Widagdo, T. H. (2023). Strategi Peningkatan Loyalitas Pasien Melalui Implementasi Kualitas Layanan Terra. *Media Ekonomi*, 23(1), 91. <https://doi.org/10.30595/medek.v23i1.15746>
- Hasibuan, R. R., Hasanah, Y. N., Dewi, R., & Purwatiningsih, P. (2023). Analisis Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v4i1.89>
- Herlambang, S. (2018). *Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan Cara Sukses Melayani Pelanggan di Dunia Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Hermansyah, Darmana, A., & Nur'aini. (2019). Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58–69.
- Hidayat, A. A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Penerbit Salemba Medika.
- Iriani, N., Dewi, A. K. R. S., Sudjud, S., Talli, A. S., Surianti, Setyowati, D. N., Lisarani, V., Arjang, Nurmillah, & Nuraya, T. (2022). *Metodologi Penelitian*. Rizmedia Pustaka Indonesia.

- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Karyawan PLN Batam*. 8(2), 455–478.
- Laila, F. N., & Paramarta, V. (2024). *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit 1 Universitas Sangga Buana Bandung Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesi*. 9(2).
- Mahaida, S., Karen, T. A., Putri, D. R., & Tari, P. I. (2025). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Systematic Review*. 7, 16–24.
- Massa, K., Ratiyun, R. S., Sari, N. A. M. E., Yanti, N. L. G. P., Budiarti, A., Aniarti, R. P., Juwita, R., Suryati, Suryaningsih, M., Astuti, Y., Wulandari, M. R. S., Aini, Q., Faridah, & Ulfa, M. (2023). *Keperawatan Maternitas*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Mewengkang, F. A., Mananohas, M., & Komalig, H. (2022). Analisis Faktor dan Gerombol untuk Pengelompokan Kemiripan Desa di Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow Berdasarkan Sumber Daya Ekonomi. *D'CartesiaN: Jurnal Matematika Dan Aplikasi*, 11(1), 53–58. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/decartesian>
- Mulyadi, N., Germas, A., & Sunadi, A. (2025). *Analisis Persepsi Pasien Dengan Menggunakan Servqual Model Mengenai Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Bhayangkara Tarakan Tahun 2024*. 9(4).
- Mulyani, S. R. (2021). *Metodologi Penelitian*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Murharyati, A. (2016). Pengaruh Empathy Perawat.
- Nasib, Tambunan, D., & Syaifullah. (2021). *Perilaku Konsumen (Studi Dalam Pemilihan Perguruan Tinggi)*. Nuta Media.
- Oktavia, S. N., & Prayoga, D. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2199–2205. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16876>
- Pratama, P. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penerapannya*. Anak Hebat Indonesia.
- Rahayu, S., & Suwarni, E. S. (2017). Analisis Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Iis Medika Kartasura Sukoharjo dipandang dari sudut Kualitas Pelayanan dan Kepuasan. *ProBank*, 2(2), 9–24. <https://doi.org/10.36587/probank.v2i2.179>
- Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien*. 13(April), 263–271.

- Rifkhan. (2023). *Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuisioner*. CV. Adanu Abimata.
- Riswanto, A., Joko, Boari, Y., Taufik, M. Z., Kabanga', T., H.Irianto, Farid, A., Yusuf, A., Hina, H. B., Kurniati, Y., Karuru, P., Sa'dianoor, H., Ayunda, N., Irmawati, & Ifadah, N. E. (2023). Metodologi Penelitian Ilmiah (Panduan Praktis Untuk Penelitian Berkualitas). In *Brigham Young University* (Vol. 1, Issue 69). https://www.researchgate.net/publication/376575112_Metodologi_Penelitian_Ilmiah_Panduan_Praktis_Untuk_Penelitian_Berkualitas
- Rizkia, N. D., Istianingsih, N., & Nuryanto, U. W. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Intelektual Manifes Media.
- Romadhona, N., Muhardi, M., & Kesumah, N. (2019). Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), 114–120. <https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4621>
- Rosyidi, M. I., Sudarta, I. W., & Susilo, E. (2020). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Sari, Y. P. (2024). Loyalitas Pelanggan. In E. P. Sari (Ed.), *Loyalitas Pelanggan* (P. 2).
- Setiawan, R. C., & Meilani, Y. C. F. P. (2025). *The Effect Of Homecare Service Quality On Patient*. 8, 1612–1623.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. PT. Nasya Expanding Management.
- Sina, I. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). *Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. Eureka Media Aksara.
- Soedjarwadi, R. M., Hayu, R., Widadi, S., & Wadji, F. (2015). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr R.M. Soedjarwadi. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 28–37. <https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/2270%0Ahttps://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/download/2270/1540>
- Sudibyo, A. (2024). *Peran Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Waktu Tunggu Dalam Meningkatkan Kepuasan*. 195–208.
- Sukma Senjaya, Aat Sriati, Indra Maulana, & Kurniawan, K. (2022). Dukungan Keluarga Pada Odha Yang Sudah Open Status Di

- Kabupaten Garut. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(3), 1003–1010.
<https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i3.4037>
- Susnimawi, & Kurniawati. (2023). *Determinant Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien : Peran Dari Kualitas*. 16(1), 28–36.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Trisliatanto, D. A. (2020). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Andi.
- Wirawan, S. (2023). *Metodologi Penelitian untuk Tenaga Kesehatan*. Thema Publishing.
- Wulandari, N., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). *The Influence Of Service Quality On Patient Satisfaction And Loyalty In The Clinic : A Systematic*. 1075–1086.
- Yunanda, G., & Putra, A. S. (2024). *Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024*. 2(2), 73–79.



YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
 Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 154/STIKESPK/PEND/II/2025
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Studi Pendahuluan**

Sukoharjo, 03 Maret 2025

Yang terhormat
 Direktur
 RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
 ditempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Berikut ini :

Nama : Eunike Tamariska
 NIM : S1A2022.009
 Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Pelayanan Keperawatan Maternitas

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data **Studi Pendahuluan** untuk kepentingan kegiatan tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

STIKES PANTI KOSALA
 STIKES PANTI KOSALA
 Ratna Indira A., M.Kes.



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**
Jl. Lettu Sumarto No. 1 Kadipiro Banjarsari
Telp. (0271) 715300 Fax (0271) 715500 E-mail : rsud@surakarta.go.id
S U R A K A R T A
57138

Nomor	: KP 04.00/1292.3/III/2025	Surakarta, 8 Maret 2025
Lampiran	:	Kepada:
Perihal	: Jawaban Permohonan Ijin Pendahuluan	Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala, di - SURAKARTA

Menindaklanjuti surat dari Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala Nomor : 154/STIKESPK/PEND/II/2025 tanggal 3 Maret 2025, perihal Permohonan Ijin Pendahuluan, melalui surat ini kami menyatakan persetujuan atas rencana Pendahuluan yang akan dilaksanakan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta oleh mahasiswa sebagai berikut:

Nama	: Eunike Tamariska
NIM	: S1A2022.009
Prodi	: S 1 Administrasi Rumah Sakit
Instansi	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Judul Penelitian	: Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Pelayanan Keperawatan Maternitas.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

KEPALA BAGIAN TATA USAHA
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA

AGUS SUBAGYO, S.Sit, M.Gizi
NIP. 19700425 199203 1 008

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Calon Responden Peneliti

Dengan hormat, dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswa : Eunike Tamariska

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Judul Penelitian : Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Tahun 2025

Kerahasiaan seluruh informasi akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas persetujuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami

Peneliti

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Setelah saya diberi informasi dan penjelasan secukupnya, saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh:

Nama Mahasiswa : Eunike Tamariska

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Judul Penelitian : Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Tahun 2025

Tanda tangan saya berikan sebagai bukti bahwa saya secara sukarela menjadi responden dalam penelitian tersebut.

Surakarta,.....2025

(.....)

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIENT DI PELAYANAN KEPERAWATAN MATERNITAS

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon untuk mengisi data berikut terlebih dahulu. Jawaban yang anda berikan akan diperlakukan secara rahasia. Lingkari untuk jawaban pilihan saudara:

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berapa usia anda saat ini?
 - a. 17-25 Tahun
 - b. 26-35 Tahun
 - c. 36-45 Tahun
 - d. ≥ 45 Tahun
3. Apa Pendidikan terakhir anda?
 - a. SMA/ SMK
 - b. Diploma III
 - c. S1
 - d. S2
4. Status pekerjaan
 - a. Tidak bekerja
 - b. Ibu rumah tangga
 - c. Pegawai swasta

- d. PNS/TNI/Polri
 - e. Wiraswasta
 - f. Lainnya
5. Status pernikahan
- a. Belum menikah
 - b. Menikah
6. Berapa kali anda berkunjung atau dirawat dirumah sakit ini?
- a. 1 kali
 - b. 2-3 kali
 - c. ≥ 3 kali

Petunjuk pengisian:

- 1. Pada lembar berikutnya terdapat beberapa pernyataan yang harus Bapak/Ibu/Saudari isi.
- 2. Berikan tanda (✓) pada salah satu jawaban disamping pernyataan yang dianggap sesuai.
- 3. Pilihan jawaban:
 - a. Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai 4 (empat)
 - b. Setuju (S) dengan bobot nilai 3 (tiga)
 - c. Tidak Setuju (TS) dengan bobot nilai 2 (dua)
 - d. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan bobot nilai 1 (satu)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)					
1	Peralatan medis yang digunakan lengkap				
2	Ruang tunggu nyaman				
3	Ruang pemeriksaan nyaman				
4	Penampilan dokter rapi				
5	Penampilan perawat rapi				
<i>Empathy</i> (Empati)					
6	Dokter/perawat mengenal pasien dengan baik				
7	Dokter memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh perhatian				
8	Perawat memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh perhatian				
9	Dokter memberikan perlakuan yang adil bagi semua pasien tanpa memandang status sosial ekonomi				
10	Perawat memberikan perlakuan yang adil bagi semua pasien tanpa memandang status sosial ekonomi				
<i>Reliability</i> (Keandalan)					
11	Dokter hadir tepat waktu				
12	Diagnosis dokter terbukti akurat				
13	Staf administrasi melakukan prosedur penerimaan pasien dengan mudah				
14	Jika berjanji, dokter menepatinya				
15	Perawat andal melakukan tugasnya				
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)					
16	Untuk mendapat giliran diperiksa dokter, saya tidak harus menunggu lama				
17	Dokter cepat tanggap dalam memberikan pelayanan				
18	Dokter bersedia mendengar keluhan kesah pasien				
19	Perawat cepat tanggap dalam memberikan pelayanan				
20	Staf administrasi cepat tanggap dalam memberikan pelayanan				
<i>Assurance</i> (Jaminan)					
21	Dokter selalu melakukan pemeriksaan				
22	Dokter selalu memberikan penjelasan tentang penyakit pasien				

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
23	Dokter/perawat selalu menjawab pertanyaan pasien				
24	Dokter bersikap sopan terhadap pasien				
25	Perawat bersikap sopan terhadap pasien				
Loyalitas					
26	Saya selalu memanfaatkan bangsal rawat inap rumah sakit				
27	Saya selalu memanfaatkan pelayanan lain selain bangsal rawat inap apabila suatu saat membutuhkan				
28	Saya selalu merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga/kerabat				
29	Saya selalu menceritakan kebaikan rumah sakit kepada orang lain				
30	Saya tidak akan pindah rumah sakit, walaupun rumah sakit lain menawarkan alternatif				

1. Data Responden

No	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Pernikahan	Dirawat berapa kali
1	P	17-25	SMA/SMK	IRT	menikah	1
2	L	>45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
3	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
4	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
5	P	26-35	S1	Lainnya	menikah	2-3x
6	L	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
7	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
8	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
9	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
10	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
11	L	26-35	S1	Wiraswasta	menikah	1
12	P	>45	SMP	Tidak bekerja	menikah	>3
13	L	>45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
14	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
15	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
16	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
17	L	36-45	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
18	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
19	P	17-25	S1	Tidak bekerja	menikah	1
20	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
21	L	>45	SMP	Tidak bekerja	menikah	>3
22	P	>45	SMP	IRT	menikah	1
23	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
24	P	26-35	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
25	P	36-45	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	>3
26	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
27	P	26-35	SD	IRT	menikah	>3
28	P	>45	SMP	Lainnya	menikah	1
29	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
30	L	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	>3
31	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
32	P	36-46	SMP	IRT	menikah	1
33	P	26-35	S1	Lainnya	menikah	2-3x
34	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	>3
35	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
36	P	26-35	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
37	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
38	L	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
39	L	26-35	S1	Wiraswasta	menikah	2-3x
40	P	17-25	S1	IRT	menikah	>3
41	P	17-25	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
42	P	26-35	SMP	IRT	menikah	2-3x

No	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Pernikahan	Dirawat berapa kali
43	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
44	P	26-35	S1	IRT	menikah	2-3x
45	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
46	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
47	P	36-45	SMP	IRT	menikah	2-3x
48	P	26-35	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
49	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
50	P	17-25	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
51	P	36-45	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
52	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
53	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
54	L	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
55	P	26-35	S1	Lainnya	menikah	2-3x
56	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
57	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
58	L	26-35	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
59	P	26-35	S1	Pegawai swasta	menikah	1
60	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
61	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
62	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
63	P	36-45	SD	IRT	menikah	1
64	P	26-35	S1	IRT	menikah	2-3x
65	L	17-25	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
66	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
67	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	2-3x
68	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
69	L	26-35	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
70	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
71	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
72	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
73	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	>3
74	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
75	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
76	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
77	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
78	L	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	>3
79	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
80	L	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
81	P	>45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
82	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
83	P	17-25	D3	Tidak bekerja	menikah	1
84	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
85	P	36-45	SMP	IRT	menikah	2-3x
86	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
87	P	26-35	S1	IRT	menikah	2-3x
88	P	36-45	SMP	IRT	menikah	2-3x

No	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Pernikahan	Dirawat berapa kali
89	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
90	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	2-3x
91	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
92	P	>45	SD	IRT	menikah	1
93	P	26-35	SMA/SMK	Lainnya	menikah	2-3x
94	P	26-35	S1	Lainnya	menikah	1
95	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
96	P	26-35	S1	Pegawai swasta	menikah	2-3x
97	P	26-35	SD	Lainnya	menikah	>3
98	P	17-25	SMA/SMK	IRT	menikah	1
99	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
100	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
101	P	>45	SD	IRT	menikah	1
102	P	>45	SMA/SMK	Lainnya	menikah	>3
103	P	17-25	SMP	IRT	menikah	1
104	P	36-45	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
105	P	36-45	SMP	Pegawai swasta	menikah	1
106	L	17-25	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	>3
107	L	17-25	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
108	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
109	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
110	P	36-45	S1	Tidak bekerja	menikah	1
111	L	>45	D3	Lainnya	menikah	1
112	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
113	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
114	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
115	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
116	P	26-35	SMA/SMK	Lainnya	menikah	2-3x
117	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
118	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
119	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
120	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
121	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
122	L	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
123	P	>45	SMP	Tidak bekerja	menikah	>3
124	P	>45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
125	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
126	L	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
127	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
128	P	36-45	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
129	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
130	P	17-25	S1	Tidak bekerja	menikah	1
131	L	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
132	P	>45	SMP	Tidak bekerja	menikah	>3
133	P	>45	SMP	IRT	menikah	1
134	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1

No	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Pernikahan	Dirawat berapa kali
135	P	26-35	D3	Wiraswasta	menikah	2-3x
136	P	36-45	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	>3
137	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
138	P	26-35	SD	IRT	menikah	>3
149	P	>45	SMP	Lainnya	menikah	1
140	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
141	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	>3
142	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
143	P	36-46	SMP	IRT	menikah	1
144	P	26-35	S1	IRT	menikah	2-3x
145	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	>3
146	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
147	P	26-35	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
148	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
149	L	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
150	L	26-35	S1	Wiraswasta	menikah	2-3x
151	P	17-25	S1	IRT	menikah	>3
152	P	17-25	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
153	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
154	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
155	P	26-35	S1	IRT	menikah	2-3x
156	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
157	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
158	P	36-45	SMP	IRT	menikah	2-3x
159	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
160	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
161	P	17-25	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
162	P	36-45	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
163	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
165	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
166	L	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
167	P	26-35	S1	Lainnya	menikah	2-3x
168	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
169	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
170	P	26-35	S1	Pegawai swasta	menikah	1
171	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
172	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
173	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
174	P	36-45	SD	IRT	menikah	1
175	P	26-35	S1	IRT	menikah	2-3x
176	L	17-25	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
177	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
178	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	2-3x
179	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
180	L	26-35	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
181	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1

No	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Pernikahan	Dirawat berapa kali
182	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
183	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
184	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	>3
185	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
186	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
187	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
188	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
189	L	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	>3
190	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
191	L	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
192	P	>45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
193	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
194	P	17-25	D3	Tidak bekerja	menikah	1
195	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
196	P	36-45	SMP	IRT	menikah	2-3x
197	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
198	P	26-35	S1	IRT	menikah	2-3x
199	P	36-45	SMP	IRT	menikah	2-3x
200	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
201	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	2-3x
202	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
203	P	>45	SD	IRT	menikah	1
204	P	26-35	SMA/SMK	Lainnya	menikah	2-3x
205	P	26-35	S1	Lainnya	menikah	1
206	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
207	P	26-35	S1	Pegawai swasta	menikah	2-3x
208	P	26-35	SD	Lainnya	menikah	>3
209	P	17-25	SMA/SMK	IRT	menikah	1
210	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
211	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
212	P	>45	SMP	IRT	menikah	1
213	P	>45	SMA/SMK	Lainnya	menikah	>3
214	P	17-25	SMP	IRT	menikah	1
215	P	36-45	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
216	P	36-45	SMP	Pegawai swasta	menikah	1
217	L	17-25	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	>3
218	L	17-25	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
219	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
220	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
221	P	36-45	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
222	L	>45	D3	Wiraswasta	menikah	1
223	P	17-25	SMA/SMK	IRT	menikah	1
224	P	>45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
225	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
226	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
227	P	26-35	S1	Lainnya	menikah	2-3x

No	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Pernikahan	Dirawat berapa kali
228	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
229	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
230	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
231	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
232	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
233	L	26-35	S1	Wiraswasta	menikah	1
234	P	>45	SMP	Tidak bekerja	menikah	>3
235	P	>45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
236	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
237	L	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
238	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	2-3x
239	P	36-45	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
240	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
241	P	17-25	S1	Tidak bekerja	menikah	1
242	L	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
243	L	>45	SMP	Tidak bekerja	menikah	>3
244	P	>45	SMP	IRT	menikah	1
245	P	36-45	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
246	P	26-35	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
247	P	36-45	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	>3
248	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
249	P	26-35	SD	IRT	menikah	>3
250	P	>45	SMP	Lainnya	menikah	1
251	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
252	L	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
253	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
254	P	36-46	SMP	IRT	menikah	1
255	P	26-35	S1	Lainnya	menikah	2-3x
256	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	>3
257	P	26-35	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
258	P	26-35	D3	Pegawai swasta	menikah	2-3x
259	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
260	L	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
261	L	26-35	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	2-3x
262	P	17-25	SMA/SMK	IRT	menikah	>3
263	P	26-35	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
264	P	26-35	SMP	IRT	menikah	2-3x
265	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
266	P	26-35	D3	IRT	menikah	2-3x
267	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
268	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
269	P	36-45	SMP	IRT	menikah	1
270	P	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
271	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
272	P	17-25	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1
273	P	36-45	SMA/SMK	Tidak bekerja	menikah	1

No	JK	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Status Pernikahan	Dirawat berapa kali
274	P	17-25	SMA/SMK	Lainnya	menikah	1
275	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
276	L	26-35	SMA/SMK	Pegawai swasta	menikah	1
277	P	26-45	SMP	IRT	menikah	2-3x
278	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	2-3x
279	P	26-35	SMA/SMK	IRT	menikah	1
280	L	26-35	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1
281	P	36-45	SMA/SMK	IRT	menikah	1
282	P	36-45	SMA/SMK	Wiraswasta	menikah	1

2. Hasil Kuesioner

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18
5	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	2	18
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
9	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
10	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
11	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	2	3	4	4	3	16
12	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	2	2	3	3	2	12
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18
16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	3	17
25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
26	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	4	4	2	3	3	16
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	2	13
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	0	3	4	0	4	11	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19
31	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	2	3	4	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
35	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
36	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
37	3	2	3	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13
38	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
40	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	0	0	3	0	3	6	0	0	0	3	3	6	0	0	0	0	3	3	3	0	3	3	0	9
43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
44	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18
45	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
46	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
48	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	2	3	4	2	3	14	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	3	17
49	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	12	3	3	3	0	0	9
50	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
55	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
56	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
57	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14
58	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18
59	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17
60	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16
62	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
63	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
64	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17
65	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19
66	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18
68	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
69	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
70	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	2	4	4	3	3	16	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
71	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
74	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
75	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13
76	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	4	3	16	0	3	4	4	4	15	3	3	3	3	0	12	3	3	3	3	0	12	3	3	3	3	3	15	0	0	0	3	3	6
78	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	4	18
79	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	11
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
81	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	0	4	0	4	11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18
82	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
83	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
84	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
85	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
87	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	2	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19
88	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
89	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	2	12
90	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	0	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11
91	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
92	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13
93	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
94	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
95	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14
96	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14
98	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
99	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13
100	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
101	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
102	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14
103	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
104	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
105	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
106	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
107	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13
108	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
109	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
110	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	0	13
111	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
112	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
113	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
114	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
115	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18
116	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
117	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
118	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
119	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
120	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
121	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
122	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	2	3	4	4	3	16
123	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	2	2	3	3	2	12
124	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
125	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18
126	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18
127	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
128	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
129	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
130	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
131	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
132	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
134	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
135	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
136	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	3	17
137	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
138	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
139	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	4	4	2	3	3	16
140	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
141	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	2	13
142	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19
143	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
144	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
145	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
146	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	2	3	4	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
147	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
148	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
149	3	2	3	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13
150	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16
151	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
152	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17
153	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
154	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
155	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18
156	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
157	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17
158	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
159	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	2	3	4	2	3	14	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	3	17
160	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
161	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
162	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
163	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
164	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
165	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
166	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
167	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
168	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14
169	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18
170	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17
171	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
172	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16
173	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
174	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
175	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	4	4	3	3	3	17
176	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19
177	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16
178	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18
179	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
180	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
181	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	2	4	4	3	3	16	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
182	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
183	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
184	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
185	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
186	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
187	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
188	3	3	3	4	0	13	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13
189	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	4	18
190	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	11
191	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18
192	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18
193	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
194	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
195	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
196	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
197	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
198	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	2	3	4	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	3	19
199	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
200	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	2	12
201	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	0	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	2	11
202	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
203	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	2	13
204	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
205	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
206	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	2	2	3	2	3	12	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14
207	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
208	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	2	14
209	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
210	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13
211	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
212	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
213	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	3	14
214	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
215	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
216	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
217	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
218	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13
219	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
220	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
221	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	0	13
222	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
223	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
224	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
225	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
226	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18
227	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
228	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
229	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	2	2	2	4	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	2	18
230	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
231	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
232	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
233	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19	2	3	4	4	3	16
234	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	2	2	3	3	2	12
235	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
236	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18
237	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18
238	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
239	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
240	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
241	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
242	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
243	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
244	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
245	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
246	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	3	14	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	3	17
247	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
248	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
249	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	2	4	4	4	4	18	4	4	2	3	3	16
250	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
251	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	2	3	3	3	2	13
252	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	3	19
253	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
254	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
255	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
256	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	2	3	4	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
257	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
258	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
259	3	2	3	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13
260	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16
261	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

Resp	Tangibles					Total	Empathy					Total	Reliability					Total	Responsiveness					Total	Assurance					Total	Loyalitas					Total
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
262	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
263	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17
264	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
265	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
266	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18
267	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
268	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17
269	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
270	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	3	17	3	4	4	3	3	17
271	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
272	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
273	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
274	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
275	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
276	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
277	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
278	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
279	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	18	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
280	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18
281	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17
282	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan
15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	14	puas	2
20	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	17	puas	2	20	puas	2	14	puas	2
17	puas	2	19	puas	2	15	puas	2	17	puas	2	20	puas	2	15	puas	2
17	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2
20	puas	2	20	puas	2	19	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	19	puas	2
15	puas	2	20	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	14	puas	2
19	puas	2	15	puas	2	19	puas	2	16	puas	2	15	puas	2	17	puas	2
19	puas	2	17	puas	2	20	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	15	puas	2
20	puas	2	20	puas	2	3	tdkpuas	1	16	puas	2	16	puas	2	20	puas	2
18	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2
19	puas	2	18	puas	2	18	puas	2	17	puas	2	16	puas	2	15	puas	2
19	puas	2	20	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	20	puas	2
20	puas	2	11	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	17	puas	2
18	puas	2	17	puas	2	20	puas	2	17	puas	2	20	puas	2	16	puas	2
20	puas	2	15	puas	2	17	puas	2	17	puas	2	15	puas	2	20	puas	2
15	puas	2	15	puas	2	12	puas	2	18	puas	2	15	puas	2	15	puas	2
15	puas	2	18	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	19	puas	2

Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan	Kode	Kategori	Kepuasan
19	puas	2	15	puas	2	18	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	20	puas	2
20	puas	2	18	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	15	puas	2
18	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	17	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	19	puas	2
19	puas	2	11	puas	2	20	puas	2	17	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	19	puas	2
19	puas	2	17	puas	2	17	puas	2	18	puas	2	15	puas	2	14	puas	2	20	puas	2
20	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	14	puas	2	18	puas	2
18	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	19	puas	2
20	puas	2	18	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	19	puas	2	15	puas	2	19	puas	2
15	puas	2	15	puas	2	17	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	19	puas	2	20	puas	2
15	puas	2	15	puas	2	17	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	14	puas	2	18	puas	2
15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	15	puas	2	17	puas	2	20	puas	2
19	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	18	puas	2	15	puas	2	15	puas	2
20	puas	2	19	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	20	puas	2	15	puas	2
20	puas	2	20	puas	2	16	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	15	puas	2
20	puas	2	19	puas	2	20	puas	2	16	puas	2	14	puas	2	15	puas	2	19	puas	2
15	puas	2	20	puas	2	16	puas	2	15	puas	2	14	puas	2	20	puas	2	20	puas	2
17	puas	2	15	puas	2	15	puas	2	16	puas	2	16	puas	2	17	puas	2	20	puas	2
20	puas	2	15	puas	2	17	puas	2	15	puas	2	14	puas	2	16	puas	2	20	puas	2

Kepuasan	Kategori	Kode		Kepuasan	Kategori	Kode
15	puas	2		20	puas	2
17	puas	2		15	puas	2
20	puas	2		15	puas	2
15	puas	2		18	puas	2
18	puas	2		20	puas	2
20	puas	2		15	puas	2
11	puas	2		20	puas	2
17	puas	2		17	puas	2
15	puas	2		15	puas	2
15	puas	2		15	puas	2
18	puas	2		15	puas	2
15	puas	2		17	puas	2
15	puas	2		17	puas	2
15	puas	2		15	puas	2
15	puas	2		15	puas	2
19	puas	2		15	puas	2
20	puas	2		16	puas	2
19	puas	2		20	puas	2
16	puas	2		15	puas	2

Hasil Uji Statistik

1. Distribusi Kategori Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	39	13.8	13.8	13.8
	perempuan	243	86.2	86.2	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25th	35	12.4	12.4	12.4
	26-35th	129	45.7	45.7	58.2
	36-45th	91	32.3	32.3	90.4
	>45th	27	9.6	9.6	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	10	3.5	3.5	3.5
	SMP	30	10.6	10.6	14.2
	SMA/SMK	198	70.2	70.2	84.4
	D3	15	5.3	5.3	89.7
	S1	29	10.3	10.3	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

Status Pernikahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	menikah	282	100.0	100.0	100.0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak bekerja	32	11.3	11.3	11.3
	ibu rumah tangga	117	41.5	41.5	52.8
	pegawai swasta	53	18.8	18.8	71.6
	wiraswasta	46	16.3	16.3	87.9
	lainnya	34	12.1	12.1	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

Dirawat Berapa Kali

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1x	157	55.7	55.7	55.7
	2-3x	78	27.7	27.7	83.3
	>3x	47	16.7	16.7	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

2. Distribusi Frekuensi *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Loyalitas*

Tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	282	100.0	100.0	100.0

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	282	100.0	100.0	100.0

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	1	.4	.4	.4
	puas	281	99.6	99.6	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	2	.7	.7	.7
	puas	280	99.3	99.3	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	1	.4	.4	.4
	puas	281	99.6	99.6	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

Loyalitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	2	.7	.7	.7
	puas	280	99.3	99.3	100.0
	Total	282	100.0	100.0	

3. Tangibles dengan Loyalitas Pasien**Chi-Square Tests**

	Value
Pearson Chi-Square	. ^a
N of Valid Cases	282

a. No statistics are computed because Tangibles is a constant.

4. Empathy dengan Loyalitas Pasien

Chi-Square Tests

	Value
Pearson Chi-Square	. ^a
N of Valid Cases	282

a. No statistics are computed because Empathy is a constant.

5. Reliability dengan Loyalitas Pasien

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	282.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	157.871	1	.000		
Likelihood Ratio	23.781	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	281.000	1	.000		
N of Valid Cases	282				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Computed only for a 2x2 table

6. Responsiveness dengan Loyalitas Pasien

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	282.000 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	157.871	1	.000		
Likelihood Ratio	23.781	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	281.000	1	.000		
N of Valid Cases	282				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Computed only for a 2x2 table

7. Assurance dengan Loyalitas Pasien

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	140.498 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	34.625	1	.000		
Likelihood Ratio	10.508	1	.001		
Fisher's Exact Test				.007	.007
Linear-by-Linear Association	140.000	1	.000		
N of Valid Cases	282				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,01.

b. Computed only for a 2x2 table

8. Kepuasan dengan Loyalitas Pasien

Kepuasan_ * Loyalitas Crosstabulation

		Loyalitas		Total
		Tidak loyal	Loyal	
Kepuasan_	Tidak puas	Count	1	0
		% within Kepuasan_	100.0%	0.0%
	puas	Count	1	280
		% within Kepuasan_	0.4%	99.6%
Total	Count	2	280	282
	% within Kepuasan_	0.7%	99.3%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2- sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	140.498 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	34.625	1	.000		
Likelihood Ratio	10.508	1	.001		
Fisher's Exact Test				.007	.007
Linear-by-Linear Association	140.000	1	.000		
N of Valid Cases	282				



**HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

***Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi***

***ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK***

Nomor : 1.937 / VIII / HREC / 2025

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith to certify
setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic :
Bahwa usulan penelitian dengan judul

Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas DI RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta Tahun 2025

Principal investigator
Peneliti Utama : Eunike Tamariska
S1A2022.009

Location of research
Lokasi Tempal Penelitian : RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

Is ethically approved
Dinyatakan layak etik





YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
 Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 652/STIKESPK/PEND/X/2025
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian**

Sukoharjo, 03 Oktober 2025

Yang terhormat
 Kepala
 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta
 di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi oleh mahasiswa program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin melakukan pengambilan data penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sebagai berikut:

Nama : Eunike Tamariska
 NIM : S1A2022.009
 Judul Penelitian : Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2025

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

STIKES PANTI KOSALA

 Ratna Indriati A., M.Kes.



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

Jalan Jenderal Sudirman No.2 Kampung Baru Pasar Kliwon, Telp. (0271) 636426
Website: <http://brida.surakarta.go.id> dan E-mail:
brida@surakarta.go.id, bridasurakarta@gmail.com

**SURAKARTA
57111**

Nomor : 070/9650 LIT/X/2025
Perihal : Izin Penelitian
Dasar : Surat Izin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah
Dijinkan Kepada : Nama : Eunike Tamariska
No Identitas : 3372046301040005
Alamat : Pucangsawit RT 03/02
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Alamat Instansi : Jl. Raya Solo - Baki No.Km. 4, Dusun 2, Gedangan, Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah
Judul : Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas Di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2025
Lokasi : 1. RSUD Ibu Fatmawati Soekarno
Penanggung Jawab (Dosen pembimbing) : Ditya Yankusuma S., S.Kep., Ns., M.Kep
Waktu : 09 Oktober 2025 - 30 November 2025

Surakarta, 09 Oktober 2025

Telah Diverifikasi Oleh :

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Surakarta



a.n Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah
Kota Surakarta





YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
 Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 686/STIKESPK/PEND/X/2025
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Sukoharjo, 22 Oktober 2025

Yang terhormat
 Kepala
 Dinas Kesehatan Kota Surakarta
 di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi oleh mahasiswa program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin melakukan pengambilan data penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta sebagai berikut:

Nama : Eunike Tamariska
 NIM : S1A2022.009
 Judul Penelitian : Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2025

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

STIKES PANTI KOSALA
 KETUA,

 Ratna Indriati A. M. Kes.



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN**

Jln Jendral Sudirman No 2, Telp. (0271) 632202 Fax (0271) 632202
Web: dinkes.surakarta.go.id E-mail: dinkes@surakarta.go.id
SURAKARTA
57111

SURAT IZIN
NOMOR : B / 000 9 2 / 667

TENTANG
IZIN PENELITIAN

Dasar : Surat dari Ketua Stikes Panti Kosala Nomor.
651/STIKESPK/PEND/X/2025 Tanggal 3 Oktober 2025.

MEMBERI IZIN :

Kepada
Nama : Eunike Tamariska
NIM/ NIDN / NIK : S1A2022.009
Prodi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Untuk : Melakukan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta.
Judul : ***Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2025***
Catatan : 1. Lokasi penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno
2. Data yang diperlukan : Kuesioner Kepuasan Pasien dan Jumlah Kunjungan Pasien.
3. Menyerahkan laporan hasil penelitian ke Dinas Kesehatan Kota Surakarta, c.q. Bidang Sumber Daya Kesehatan dan melampirkan ringkasan hasil penelitian melalui <https://sites.google.com/view/riset-dinkes> pada menu *Unggah Hasil Penelitian*.

Ditetapkan di Surakarta
pada tanggal : 21 Oktober 2025

a.n. Kepala Dinas Kesehatan Kota Surakarta,
Bidang Sumber Daya Kesehatan,

Andri Yulian, S.Farm. Apt
Pembina
NIP.19740731 200604 1 003

Tembusan :
1. Direktur RSUD Ibu Fatmawati Soekarno
2. Arsip



YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
 Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 821313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 526/STIKESPK/PEND/VIII/2025
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Pengambilan Data Penelitian**

Sukoharjo, 22 Agustus 2025

Yang terhormat
 Direktur
 RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
 di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan kegiatan penyusunan skripsi oleh mahasiswa program studi S-1 Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami bermaksud mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin melakukan pengambilan data penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sebagai berikut:

Nama : Eunike Tamariska
 NIM : S1A2022.009
 Judul Penelitian : Analisis Determinan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas Di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Tahun 2025

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.





**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**
Jl. Lettu Sumarto No. 1 Kadipiro Banjarsari
Telp. (0271) 715300 Fax (0271) 715500 E-mail: rsud@surakarta.go.id
SURAKARTA
57136

Surakarta, 29 Oktober 2025

Nomor : B/400.14.5.4/4713.4
Lampiran :
Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian
Kepada Yth : Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala
Di - SUKOHARJO

Menindaklanjuti surat dari Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala Nomor : 154/STIKESPK/PEND/II/2025 tanggal 3 Maret 2025, perihal Permohonan Ijin Pendahuluan, melalui surat ini kami menyatakan persetujuan atas rencana Pendahuluan yang akan dilaksanakan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta oleh mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Eunike Tamariska
NIM : S1A2022.009
Prodi : S 1 Administrasi Rumah Sakit
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Judul Penelitian : Analisis Determinan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien dalam Pelayanan Keperawatan Maternitas di RSUD Ibu Soekarno Kota Surakarta Tahun 2025

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

KEPALA BAGIAN TATA USAHA
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA



AGUS SUBAGYO, S.Sit, M.Gizi
NIP. 19760425 199203 1 008



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

Jl. Lettu Sumarto No. 1 Kadipiro Banjarsari
Telp. (0271) 715300 Fax (0271) 715500
E-mail : rsudkotasurakartameeting1@gmail.com
SURAKARTA
57136

SURAT KETERANGAN

Nomor : B/400.14.5.4/5499

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AGUS SUBAGYO, S. SiT, M. Gizi
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Eunike Tamariska
NIM : S1A2022.009
Prodi : S 1 Administrasi Rumah Sakit
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Telah melaksanakan Penelitian di Bangsal Truntum Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terhitung mulai tanggal 14 November – 12 Desember 2025.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 22 Desember 2025

KEPALA BAGIAN TATA USAHA
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA


AGUS SUBAGYO, S. SiT, M. Gizi
NIP. 19700425 199203 1 008