

**STUDI PENGARUH MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RSUD DR. MOHAMAD SOEWANDHIE
SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

DIAN VICIENNSIA SIGALINGGING

184010004

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS SAINS DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2022

**STUDI PENGARUH MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RSUD DR. MOHAMAD SOEWANDHIE
SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

DIAN VICIENNSIA SIGALINGGING

184010004

PROGRAM STUDI FARMASI

FAKULTAS SAINS DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2022

HALAMAN PERSETUJUAN


Skripsi oleh : Dian Viciennsia Sigalingging
184010004

Judul Skripsi : Studi Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap
Loyalitas Pasien RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji :

Surabaya, 18 Juli 2022

Pembimbing Utama



Intan Ayu Kusuma P, S.Si., M.Si
NIDN 0731058803

Pembimbing Anggota



apt. Ira Purbosari, M.Farm. Klin
NIDN 0709098103

Mengetahui

Ketua Program Studi Farmasi



apt. Asri Wido M., M.Farm. Klin
NIDN 0725098904

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Dian Viciennsia Sigalingging dengan judul Studi Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 11 Agustus 2022

Dewan Penguji :

1. apt. Asri Wido Mukti, M.Farm. Klin

Ketua

2. Intan Ayu Kusuma P, S.Si.,M.Si

Anggota

3. apt. Ira Purbosari, M.Farm. Klin

Anggota

Mengesahkan

Dekan Fakultas Sains dan Kesehatan



Setiawandari S.ST., M.Keb

NIDN 0727027508

Mengetahui

Ketua Progran Studi



apt. Asri Wido M., M.Farm. Klin

NIDN 0725098904



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS SAINS DAN KESEHATAN
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
Kampus I : Jl. Ngagel Dadi III-II 37 Telp. (031) 5041097 Fax. (031) 5042804 Surabaya
60245 II : Jl. Dukuh Menanggal XII, Telp/ Fax. (031) 8289637. Surabaya, 60234

**BERITA ACARA
UJIAN PROPOSAL SKRIPSI/SKRIPSI***

Hari, Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022
Jam : 09.00
Tempat : 1. Far. 205

Tim penguji telah menyelenggarakan penilaian ujian untuk:

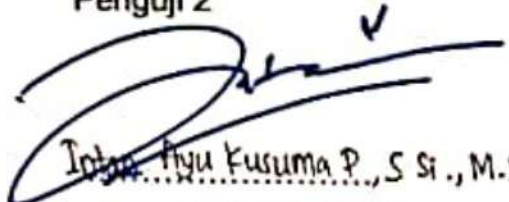
Nama/NIM : Dian Viciennsia Sigalingging / 184010009
Semester : 8
Judul : Studi Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi
Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Dr. Mohamad
Soewandhie Surabaya

Tim penguji


Penguji 1

apt. Asri Wido Muleti, S.Farm., M.Farm., Klin
NIDN 0725098904

Penguji 2


Intan Ayu Kusuma P., S.Si., M.Si
NIDN 0731058803

Penguji 3


apt. Ira Purbosari, S.Farm., M.Farm., Klin
NIDN 0709098103

Keputusan nilai: 81,49

*Pilih salah satu

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Studi Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien Di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya**” ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Farmasi di Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan naskah ini, antara lain :

1. Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Program Studi Farmasi Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Setiawandari, SST., M.Kes selaku Dekan Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Program Studi Farmasi Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. apt. Asri Wido Mukti, M.Farm.Klin selaku Ketua Program Studi Farmasi di Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada saya untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Studi Farmasi serta selaku penguji yang telah memberikan ilmu dan masukan selama pengerjaan skripsi ini.
4. Intan Ayu Kusuma Pramushinta, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing utama dan apt. Ira Purbosari, M.Farm.Klin selaku dosen pembimbing anggota yang dengan tulus, ikhlas dan penuh kesabaran meluangkan banyak waktu untuk membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen, karyawan Fakultas Sains dan Kesehatan yang telah membantu, mendidik dan membimbing selama menjalani perkuliahan di Program Studi Farmasi Fakultas Sains dan Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
6. Ibu, Bapak, keluarga besar serta sahabat atas segala doa perhatian nasehat dan bantuan baik berupa materi maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman program studi Farmasi 2018 yang telah menemani selama 4 tahun perkuliahan di Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sehingga skripsi ini telah diselesaikan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmatNya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharap kritik dan saran sebagai upaya penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan dunia kefarmasian.

Penulis

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dian Viciennsia Sigalingging

NIM : 184010004

Menyatakan bahwa demi kepentingan perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui abstrak Skripsi yang saya tulis dengan judul :

Studi Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain untuk akademik, sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Dian Viciennsia Sigalingging
NIM 184010004

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Dian Viciennsia Sigalingging

NIM : 184010004

adalah mahasiswa Program Studi Farmasi, Fakultas Sains dan Kesehatan, Universitas PGRI Adi Buana, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Naskah Tugas Akhir/Skripsi yang saya tulis dengan judul:

Studi Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa isi Naskah Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Dian Viciennsia Sigalingging
NIM 184010004

DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
SAMPUL JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Khusus.....	3
1.3.2 Tujuan Umum.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.....	5
2.1.1 Definisi Pelayanan Kefarmasian.....	5
2.1.2 Ruang Lingkup Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.....	5
2.1.3 Jenis-jenis Rumah Sakit.....	6
2.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit.....	6
2.2 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	6

2.3	Loyalitas pasien.....	8
2.3.1	Definisi loyalitas.....	8
2.3.2	Aspek yang mempengaruhi loyalitas.....	9
2.4	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	10
2.5	Kepuasan Pasien.....	10
2.6	Pelayanan Kefarmasian.....	12
2.7	Kerangka Konseptual.....	13
2.8	Hipotesis.....	14
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN.....		15
3.1	Jenis Penelitian.....	15
3.2	Waktu dan tempat penelitian.....	15
3.3	Populasi dan Sampel.....	15
3.3.1	Populasi.....	15
3.3.2	Sampel.....	15
3.4	Kriteria inklusi dan eksklusi.....	16
3.4.1	Kriteria inklusi.....	16
3.4.2	Kriteria eksklusi.....	16
3.5	Variabel Penelitian dan definisi Operasional.....	16
3.5.1	Variabel penelitian.....	16
3.5.2	Definisi Operasional.....	17
3.6	Instrumen Penelitian.....	20
3.7	Tahap Penelitian.....	20
3.7.1	Tahap Awal Penelitian.....	20
3.7.2	Tahap Penelitian.....	21
3.8	Alur Penelitian.....	22
3.9	Analisis Data.....	22
3.10	Etika Penelitian.....	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1	Gambaran Demografi.....	24
4.2	Mutu Pelayanan Farmasi.....	26

4.3	Loyalitas Pasien.....	29
4.4	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien.....	31
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		34
5.1	Kesimpulan.....	34
5.2	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....		35
DAFTAR LAMPIRAN.....		38

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	17
Tabel 3.2 Skala Likert.....	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie.....	24
Tabel 4.2 Rata-Rata Indikator Mutu Pelayanan Pasien.....	27
Tabel 4.3 Rata-Rata Loyalitas Pasien.....	29
Tabel 4.4 Tabulasi Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	13
Gambar 3.1 Skema Prosedur Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Penjelasan Sebelum Persetujuan.....	38
Lampiran 2 <i>Informed Consent</i>	42
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian.....	43
Lampiran 4 Perizinan Bangkesbangpol.....	46
Lampiran 5 Surat Pengantar ke Rumah Sakit.....	48
Lampiran 6 Surat Kelaikan Etik.....	49
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	50
Lampiran 8 Kuisisioner Responden.....	51
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	59
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Program SPSS.....	60
Lampiran 11 Distribusi Nilai R_{tabel}	67
Lampiran 12 Uji Chi Square.....	68
Lampiran 13 Tabel Persentase Mutu Pelayanan Farmasi.....	77
Lampiran 14 Tabel Persentase Loyalitas Pasien.....	81

DAFTAR SINGKATAN

SS	: sangat setuju
S	: setuju
CS	: cukup setuju
TS	: tidak setuju
STS	: sangat tidak setuju
SL	: sangat loyal
L	: loyal
CL	: cukup loyal
TL	: tidak loyal
STL	: sangat tidak loyal