

TESIS

**ANALISIS PENGARUH LOYALITAS, RESPON TIME DAN EMPATI
PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA**



Oleh :

SANLIS SAPULETTE

NIM. 201906029

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO
2023**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH LOYALITAS, RESPON TIME DAN EMPATI
PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA**



**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO
2023**

**ANALISIS PENGARUH LOYALITAS, RESPON TIME DAN EMPATI
PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA**

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister Keperawatan (M.Kep) dalam Program Studi
Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto



**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
UNIVERSITAS BINA SEHAT PPNI MOJOKERTO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sanlis Sapulette

NIM : 201906029

Tanda Tangan :



Tanggal : 05 Oktober 2023



LEMBAR PERSETUJUAN**ANALISIS PENGARUH LOYALITAS, RESPON TIME DAN EMPATI
PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA****Diajukan Oleh****Sanlis Sapulette NIM. 201906029****TESIS INI TELAH DISETUJUI
PADA TANGGAL : 08 September 2023**

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.,M.Kes****Dr. Indah Lestari, S.Kep.,Ns.,M.Kes**

NIK. 162 601 011

NIK. 162 601 821

Mengetahui
Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto
Ketua Program Studi

**Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.,Ns.,M.Kes**

NIK. 162 601 015

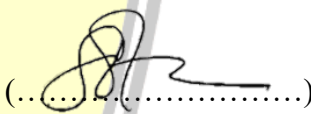
LEMBAR PENGESAHAN


Tesis ini diajukan oleh:


Nama Mahasiswa : Sanlis Sapulette
 NIM : 201906029
 Program Studi : Magister Keperawatan
 Pada Tanggal : 5 Oktober 2023
 Judul Tesis : Analisis Pengaruh Loyalitas, Respon Time Dan Empati Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena


Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar **M.Kep** pada Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.

DOSEN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sahrir Sillehu, SKM.,M.Kes (.....)

Penguji 1 : Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.,M.Ke (.....)


Penguji 2 : Dr. Indah Lestari, S.Kep.,Ns.,M.Kes (.....)

Penguji 3 : Caspar Batmomolin, S.KM.,M.Kes (.....)

Ditetapkan di : Mojokerto

Tanggal : 5 Oktober 2023

Ka. Prodi Magister Keperawatan


 Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.,Ns., M.Kes
 NIK. 162.601.015

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada peneliti sehingga tesis yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH LOYALITAS, RESPON TIME DAN EMPATI PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA”** dapat terselesaikan dengan baik. tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Keperawatan pada Program Studi Magister Keperawatan di Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.

Dalam penyusunan tesis ini, peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktur RSUD wamena dr Felly Sahureka, SpPK yang telah memberikan dukungan dan fasilitas untuk melakukan penelitian ini.
2. Dr. Windu Santoso, S. Kp., M. Kep selaku Rektor Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Tri Ratnaningsih, S.Kep.Ns.,M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan.
4. Dr. Lilik Ma'rifatul Azizah, S.Kep.,Ns.,M.Kes. selaku Ketua Program Studi Magister Keperawatan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto.
5. Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.,M.Kes. selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

6. Dr. Indah Lestari, S.Kep.,Ns.,M.Kes. selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan tesis ini.
7. Dr. Sahrir Sillehu, SKM.,M.Kes selaku penguji yang telah meluangkan waktu dalam siding.
8. Semua dosen dan staf Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan tesis ini.
9. Responden yang telah meluangkan waktu dan bekerjasama untuk memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti.
10. Suami dan anak-anak tercinta yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan tesis ini agar bisa selesai dengan baik.
11. Semua pihak yang membantu penyelesaian tesis ini.

Tesis ini jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan tesis ini. Harapan peneliti semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan terutama bagi peneliti serta bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Mojokerto, 23 September 2023

Peneliti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sanlis Sapulette
NIM : 201906029
Program Studi : Magister Keperawatan
Judul : Analisis Pengaruh Loyalitas, Respon Time Dan Empati Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan / mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Mojokerto, 23 September 2023
Penulis



(Sanlis Sapulette)

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR MAGISTER.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
RINGKASAN.....	x
ABSTRAK.....	xxviii
DAFTAR ISI	xxx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxxiii
DAFTAR TABEL.....	xxxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Konsep Loyalitas.....	8
2. Konsep Respon Time	17
3. Konsep Empati	19
4. Konsep Kepuasan.....	24
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	30
A. Kerangka Konsep	30
B. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB IV METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian	32
B. Kerangka Kerja	33
C. Populasi, Sampel, Sampling	34
D. Variabel Penelitian	35
E. Definisi Opeasional	36
F. Pengumpulan Data	37
G. Etika Penelitian	40
BAB V HASIL PENELITIAN	42
A. Karakteristik Responden.....	42
B. Karakteristik Variabel.....	44
C. Tabulasi Silang Antar Variable.....	46

D. Hasil Uji Statistic Path Analysis.....	47
BAB VI PEMBAHASAN.....	49
A. Pengaruh Loyalitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.....	49
B. Pengaruh Respon Time Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.....	53
C. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.....	56
E. Pengaruh Loyalitas, Respon Time Dan Empati Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.....	60
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Permohonan Menjadi Responden	70
Kuisisioner Penelitian	71
Lembar Observasi.	74



DAFTAR PUSTAKA

- Abualrub, R. F., Al-Zaru, I. M., & Abualrub, A. S. (2017). The effect of waiting time on patient satisfaction in the emergency department in Jordan. *International Emergency Nursing*, 32, 3-8.
- Achadiat, Chrisdiono M. (2016). *Dynamics of Medical Ethics and Law in the Challenges of the Times*. Jakarta: EGC.
- Agustina, I., Anwar, Y. K., & Irawan, D. (2019). The influence of patient loyalty and patient satisfaction on patient recommendation at Inka Hospital Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(2), 77-84.
- Almajed, F. I., & Al-Ababneh, M. A. (2020). Impact of patient loyalty on patient satisfaction: empirical evidence from Saudi Arabia. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 14(4), 432-446.
- Alzahrani, M. M., Alshmemri, A. S., Alazmah, A. A., & Awan, M. A. (2018). Measuring the Satisfaction of Patients in Emergency Departments in Public Hospitals in Jeddah, Saudi Arabia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 6(10), 1915-1920.
- American College of Emergency Physicians. (2013). *Emergency Department Crowding: High Impact Solutions*. <http://ebookbrowse.com/emergencydepartment-crowding-high-impact-solutions-acep-task-force-on-boardingapril-2008-pdf-d319291546>.
- Arikunto 2010. *Quantitative Research Methodology Revised Edition*. Bandung: Rodakarya Youth
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Research Procedures A Practical Approach*. Jakarta : Rhineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. (2015). *Customer Satisfaction: Measurement and Analysis with SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bhati, S., Khatwani, M., Sharma, A., & Chahar, S. (2020). Doctor-patient empathy and patient satisfaction in government and private hospitals. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 9(6), 463-467.
- Budiharto. (2013). *Health Research Methodology with Examples in the Field of Dental Health*. Jakarta: EGC.
- Canadian Association of Emergency Physicians. (2012). *Overcrowding*. <http://www.caep.ca/advocacy/overcrowding>.
- Delaram, M., Ramezani, M., & Farshid, S. (2019). The relationship between empathy and patients' satisfaction. *Journal of Education and Health Promotion*, 8, 30.
- Dimas and Oktafani. (2014). *The relationship between care services and patient satisfaction levels in the Emergency Room at Bandung Adventist Hospital*. Thesis. Indonesian Adventist University. Bandung.
- Drigas, A. S., & Papoutsi, C. (2019). Patient satisfaction as a trigger for loyalty in healthcare services. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(4), 547-568.
- East Java PPNI Training Sector. (2013). *Basic Trauma Cardiac Life Support*.
- Ernawati D. and Zulfiana S. (2015) *Relationship between patient perceptions of service quality and interest in returning general outpatient visits at the East Ciputat Community Health Center in 2015*

- Fisbach Citra. (2011). Emergency room. Accessed from: <http://www.citraharapan.com/2011/04/unit-gawat-darurat-ugd.html>.
- Fitrianasari, D. P., Wahyuni, E. S., & Pranoto, E. A. (2021). Analysis of Factors that Influence Outpatient Loyalty at Sidoarjo Regional Hospital. *Indonesian Journal of Health Administration*, 9(1), 72-81.
- Green L.V., Soares J., Giglio J.F., Green R.A.,(2016). Using Queueing Theory to Increase the Effectiveness of Emergency Department Provider Staffing. <http://www.hbs.edu/units/tom/seminars/docs/Igreen3.pdf>.
- Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 7(4), 27-42.
- Han, B., Kim, J., & Kim, K. (2019). Impact of Emergency Department Crowding on Patient Satisfaction. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 52(3), 183-192.
- Haryati, S., Rustiana, D. F., & Priatini, S. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Balikpapan Barat. *Jurnal Kesehatan Widya Husada*, 5(1), 49-58.
- Haryatun, N & Sudaryanto, A. (2013). Differences in response time for nursing actions for head injury patients in categories I-V in the Emergency Room at Dr. Hospital. Moewardi. *Nursing Science News*, ISSN 1979 – 2697, Vol. 1. No. 2, Pg. 69 – 74.
- Hidayat. 2011. *Nursing Research Methods and Data Analysis Techniques*, Salemba Medika, Jakarta
- Jakarta Medical Service 119 (2013). *Basic Trauma Cardiac Life Support*. Jakarta
- Kim, Y. M., Cho, W. H., & Park, S. J. (2021). The Effects of Nurse Empathy on Patient Satisfaction and Loyalty in the Outpatient Department. *Asian Nursing Research*, 15(2), 170-177.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Service Management*. Yogyakarta: Andi
- Maryuani, Anik & Yulianingsih. (2009). *Emergency Care*. Jakarta: Trans Info Medical Media.
- Muninjaya A A Gde, MPH, dr. (2011). *Health Service Quality Management*. Jakarta:EGC.
- Muslihan, S.Kep, Ns. (2010) *Emergency Nursing*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2010). *Health Research Methods*. Jakarta: PT. Rhineka Cipta
- Novendra (2010). The effect of presenting survey results on increasing patient satisfaction in the emergency room at Cengkareng Regional Hospital. Thesis. University of Indonesia. Depok.
- Nursalam. (2015). *Concept of Application of Nursing Science Research Methods*. Jakarta: Salemba Medika
- Pasolong, Harbani (2012). *Public Administration Theory*. Bandung: Alfabeta.
- Pohan Imballo. S, MPH, dr. (2012) *Health Service Quality Assurance*. Jakarta: EGC.
- Potter, A. Patricia & Perry G. Anne. (2015). *Nursing Fundamentals Textbook: Concepts, Processes and Practices*. Edition 4. Jakarta: EGC.
- RI Minister of Health Decree No. 856. (2014) *Hospital Emergency Room Standards*. Minister of Health. Jakarta.

- Sabri, L. & Hastono. (2016). *Health Statistics*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sabiyati, W, O, N, I. Islam, A.A, Gaus. S. (2012) Factors related to response time accuracy based on response time in emergency installations
- Saragih, D. A. S., Pramono, H., & Suhardi, S. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhayangkara Medan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(3), 227-236.
- Sastroasmoro, Sudigdo and Ismael. (2013). *Basics of Clinical Research Methodology*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Setiadi. (2012). *Nursing Research Concepts and Writing*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sitorus (2011) The influence of health worker services on the level of satisfaction of inpatients of social Askes participants at the Tebing Tinggi General Hospital
- Soedjas, T, MM, SE, Sp.A, dr (2014). *Wow Service For Customers*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sugiyono, (2012). *Educational Research Methods Quantitative, Qualitative and R&D Approaches*. Alfabeta Publishers, Bandung.
- Suryawati.C, Dharminto & Shaluhayah.Z (2016). Preparation of indicators of hospital inpatient satisfaction in Central Java Province. *Journal of Health Services Management*. Vol.9.No.4 December 2006.Page:177 – 184.
- Syriac. (2010). *Emergency nursing*. Accessed from: <http://www.library.upnvj.ac.id/pdf/5FIKESS1KEPERAWATAN/1010712012/BAB%201.pdf>.
- Taylor, C., Benger, J., Robinson, A., Black, S., & Evans, R. (2015). Patients' perceptions of the ambulance service and their experiences and outcomes following emergency department attendance: a qualitative study. *Health Expectations*, 18(6), 2692-2700.
- Thomasoleng and Asfawi (2016) *Analysis of Jamkesmas Patient Satisfaction Levels with Services at TPPRJ Tugurejo Hospital Semarang*
- Wilde, E.T. (2014). *Do Emergency Medical System Response Times Matter for Health Outcome?*. New York: Columbia University.
- Wu, C. C., Lin, C. C., Hsu, Y. M., Wang, J. D., & Yen, M. (2018). Association of empathy and burnout with patient satisfaction in Korean family medicine clinics. *Family Practice*, 35(5), 634-639.
- Yousefi, M., Yousefi, M., & Hossinzadeh, R. (2018). Patient satisfaction and related factors in Kermanshah health centers. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery*, 4(3), 74-82.
- Yudianto & Meirawaty, (2019). *The relationship between emergency nursing services and the level of patient satisfaction at the RSSN Bukittinggi Emergency Installation in 2019*. Thesis. UMSB. Bukittinggi.
- Zeithaml, et al. (2011). *Customer satisfaction*. Accessed from: <http://repository.unand.ac.id/18028/>.