

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN
DOKTER DENGAN LOYALITAS PASIEN**

Studi Observasional pada Pasien Rawat Jalan di Poli Obgyn RSI Sultan

Agung Semarang

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana Kedokteran



Oleh :

Ratih Dwi Kusumastuti

30101307054

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2017

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN
DOKTER DENGAN LOYALITAS PASIEN**

**Studi Observasional pada Pasien Rawat Jalan di Poli Obsgyn RSI Sultan
Agung Semarang**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Ratih Dwi Kusumastuti
30101307054

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 10 April 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Pembimbing I,



dr. H. Masyhudi AM, M. Kes.

Anggota Tim Penguji



Drs. Purwito Soegeng P, M.Kes.

Pembimbing II,



Dr. Siti Thomas Z, SKM., M.Kes.



dr. Anita Soraya Soetoko, M.Sc.

Semarang, 19 April 2017

Fakultas Kedokteran

Universitas Islam Sultan Agung

Dekan,



Dr.dr.H. Setyo Trisnadi, S.H., Sp.KF.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ratih Dwi Kusumastuti

NIM : 30101307054

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DOKTER DENGAN LOYALITAS PASIEN

**Studi Observasional pada Pasien Rawat Jalan di Poli Obgyn RSI Sultan
Agung Semarang**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar skripsi orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang , 8 April 2017



Ratih Dwi Kusumastuti

PRAKATA

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Dokter dengan Loyalitas Pasien Studi Observasional pada Pasien Rawat Jalan di Poli Obsgyn RSI Sultan Agung Semarang” sebagai sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung.

1. Dr. dr. H. Setyo Trisnadi, S.H., Sp.KF., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
2. dr. H. Masyhudi AM, M.Kes., selaku dosen pembimbing pertama dalam penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan, wawasan, arahan, motivasi, dan meluangkan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Dr. Hj. Siti Thomas Z., SKM., M.Kes., sebagai dosen pembimbing kedua dalam penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan, wawasan, arahan, motivasi, dan meluangkan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Drs, H. Purwito Soegeng Prasetijono, M.Kes., selaku dosen penguji pertama, yang telah memberikan bimbingan untuk perbaikan dan penyelesaian skripsi ini.

5. dr. Anita Soraya Soetoko, M.Sc., selaku dosen penguji kedua, yang telah memberikan bimbingan untuk perbaikan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Keluarga tercinta Ayahanda Sumadi, Ibunda Kustini, serta kakak tersayang Shinta Dewi Kusuma Werdani serta mas Sugih Pambudi Wibowo terima kasih atas doa, perhatian, cinta dan kasih sayang, dukungan, nasehat, kesabaran, dan pengorbanan sejak penulis memulai pendidikan hingga sekarang.
7. RSI Sultan Agung Semarang yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
8. Teman-temanku Dessy, Melly, Dian, Putri dan teman seperjuangan Cardio 2013 lainnya terimakasih atas dukungan, nasihat, dan doanya.
9. Teman-temanku Wilda, Adelia, Intan, Fani, dan Anggitsih atas dukungan, nasihat, semangat, dan doanya.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran untuk perbaikan dalam penulisan dimasa mendatang.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, April 2017

Penulis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratih Dwi Kusumastuti
NIM : 30101307054
Program Studi : Kedokteran Umum
Fakultas : Fakultas Kedokteran
Alamat Asal : Dk. Godang Rt. 02 Rw. 09 Kec. Gembong, Pati
No. HP / Email : 085727637766/ratihdwikusumastuti@gmail.com

Dengan ini saya menyerahkan karya tulis ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~* dengan judul :

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DOKTER DENGAN LOYALITAS PASIEN Studi Observasional pada Pasien Rawat Jalan di Poli Obgyn RSI Sultan Agung Semarang

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 19 April 2017
Yang menyatakan,



(Ratih Dwi Kusumastuti)

*Coret yang tidak perlu