



**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
BERKUNJUNG ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH  
SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Rumah Sakit**

**Oleh**

**Anggi Noorsopie Maharani**

**NIM SA20034**

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI  
BANJARBARU  
2024**

## PRAKATA

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini yang berjudul “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru**” ini dapat dikerjakan dan disusun sebaik mungkin. Kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih kepada segenap pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama ditujukan kepada :

1. Bapak Dr.Ir. Bambang Joko Priatmadi,MP selaku Rektor Universitas Borneo Lestari Banjarbaru.
2. Ibu Hj. Eny Hastuti, SKM.,M.Pd.,M.PH selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi serta selaku Dosen Pembimbing 2
3. Ibu Hj. Liana Fitriani Hasymi, S.Pi.,M.Kes selaku Kaprodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit serta selaku Dosen Penguji 2
4. Bapak Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep.,MARS selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan serta saran sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
5. Bapak Abdurrahman Sidiq,SKM.,MARS selaku dosen penguji I yang juga berkenan memberikan bimbingan, arahan serta saran pada penelitian ini.
6. Pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru yang telah memberikan izin kepada saya dalam melakukan penelitian.

7. Cinta pertama dan panutan ku, Bapak Pirso dan Ibu Sori selaku orang tua saya serta Kharisma Adinda Dewi selaku adik saya, yang selalu mendoakan untuk kebaikan dan kelancaran saya dalam segala hal, memberikan kasih sayang, cinta, dukungan serta motivasi. Hal ini menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi saya yang mempunyai orang tua yang selalu mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita.
8. Pemilik nama Teguh Haidir Darmansyah, seseorang yang telah menemani dan selalu menjadi bagian *support system* penulis. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah serta menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Atas dukungan, motivasi serta selalu meyakinkan bahwa saya bisa. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Saudari Issanais Shobah yang telah menjadi teman seperjuangan saya selama perkuliaan ini, yang telah membantu saya serta saling *support* diantara kita hingga akhirnya kita bisa menyelesaikan tugas akhir ini secara bersama-sama.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak yang dapat membangun kesempurnaan dari laporan ini ini, akhir kata penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Banjarbaru, 6 Juni 2024

Anggi Noorsopie Maharani  
SA20034

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Bagi Institusi.....	7
1.4.2 Bagi Instansi .....	8
1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	8
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR.....</b>	<b>9</b>
2.1 Definisi Rumah Sakit.....	9
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit .....	9
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit.....	10
2.1.3 Jenis Rumah Sakit .....	10
2.2 Rawat Jalan .....	12

2.3	Standar Pelayanan Rawat Jalan .....	12
2.4	Minat Berkunjung Ulang .....	13
2.5	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pasien Berkunjung Ulang.....	14
2.6	<i>State Of The Art</i> .....	20
2.7	Kerangka Teori .....	22
2.8	Kerangka Konsep.....	23
2.9	Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	24
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.4	Populasi dan Sampel.....	28
	3.4.1 Populasi.....	28
	3.4.2 Sampel.....	28
3.5	Variabel Penelitian.....	30
	3.5.1 Variabel Independen .....	30
	3.5.2 Variabel Dependen.....	30
3.6	Definisi Operasional .....	33
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8	Prosedur Penelitian .....	35
3.9	Pengolahan Data .....	35
3.10	Analisa Data.....	36
3.11	Etika Penelitian .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	41
	4.1.1 Gambaran Partisipan.....	41
	4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	41
	4.1.3 Analisis Univariat .....	43
	4.1.4 Analisis Bivariat .....	46

4.2	Pembahasan .....	49
4.2.1	Sikap Pasien Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pasien ke RSI Sultan Agung .....	49
4.2.2	Citra Merek Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pasien ke RSI Sultan Agung .....	52
4.2.3	Persepsi Nilai Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pasien ke RSI Sultan Agung .....	54
4.2.4	Persepsi Kualitas Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pasien ke RSI Sultan Agung .....	56
4.2.5	Analisis Faktor Yang Paling Dominan Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke RSI Sultan Agung ....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. <i>State Of The Art</i> .....	20
2. Definisi Operasional.....	31
3. Uji Validitas Dan Reliabilitas Data .....	42
4. Distribusi Variabel Sikap Pasien .....	43
5. Distribusi Variabel Citra Merek .....	43
6. Distribusi Variabel Persepsi Nilai .....	44
7. Distribusi Variabel Persepsi Kualitas .....	45
8. Distribusi Variabel Minat Berkunjung Ulang .....	45
9. Uji <i>Spearman Rank</i> Variabel Sikap Pasien .....	46
10. Uji <i>Spearman Rank</i> Variabel Citra Merek .....	46
11. Uji <i>Spearman Rank</i> Variabel Persepsi Nilai .....	47
12. Uji <i>Spearman Rank</i> Variabel Persepsi Kualitas .....	48
13. Rangkuman Uji <i>Spearman Rank</i> .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Teori.....	22
2. Kerangka Konsep .....	23
3. Prosedur Penelitian.....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. <i>Informed Consent</i> Responden .....	70
2. Kuesioner.....	71
3. Kartu Konsul Skripsi I.....	73
4. Surat Studi Pendahuluan .....	77
5. Surat Balasan Rumah Sakit .....	78
6. Surat Izin Penelitian .....	80
7. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian .....	81
8. <i>Ethical Clearance</i> .....	83
9. Dokumentasi Kegiatan .....	84
10. Uji Validitas Dan Reliabilitas Data .....	86
11. Hasil Rekap Data Penelitian.....	87
12. Hasil Uji <i>Spearman Rank</i> .....	90
13. Kartu Konsul Skripsi II .....	92
14. Jurnal Penelitian .....	94
15. Hasil Turnitin Jurnal Penelitian.....	102
16. Hasil Turnitian Skripsi .....	103
17. Riwayat Hidup.....	104

