

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

NAMA : DINI RISRIKA ILLAZULFA  
NIM : 2014301012  
TANGGAL PERNYATAAN : 18 Juni 2024

Bandar Lampung, 18 Juni 2024



DINI RISRIKA ILLAZULFA  
NIM. 2014301012

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN  
POLI BEDAH RSUD Dr. A. DADI TJOKRODIPO  
PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2024**

Penulis

**DINI RISRIKA ILLAZULFA / 2014301012**

Telah diperiksa dan disetujui Tim Pembimbing Skripsi  
Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan  
Politeknik Kesehatan Tanjungkarang  
Tahun Akademik 2023/2024

Bandar Lampung, 18 Juni 2024

**Tim Pembimbing Skripsi**

**Pembimbing Utama**

  
**Gustop Amatiria, S.Kp., M.Kes.**  
**NIP. 197008071993031002**

**Pembimbing Pendamping**

  
**Ns. Sugiarti, M.Kep., Sp.Kep.An.**  
**NIP. 198610012010122005**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN  
POLI BEDAH RSUD Dr. A. DADI TJOKRODIPO  
PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2024**

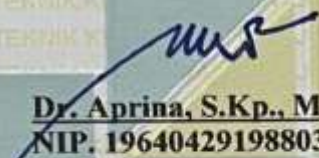
Penulis

**DINI RISRIKA ILLAZULFA / 2014301012**

Diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Keperawatan  
Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Kemenkes RI Tahun Akademik 2023/2024  
sebagai persyaratan menyelesaikan Sarjana Terapan Keperawatan

**TIM PENGUJI**

**Ketua Penguji**

  
**Dr. Aprina, S.Kp., M.Kes.**  
**NIP. 196404291988032001**

**Anggota Penguji 1**


  
**Ns. Sugiarti, M.Kep., Sp.Kep.An.**  
**NIP. 198610012010122005**

**Anggota Penguji 2**

  
**Gustop Amatiria, S.Kp., M.Kes.**  
**NIP. 197008071993031002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Keperawatan Tanjungkarang  
Politeknik Kesehatan Tanjungkarang**

  
**Tori Rihiantoro, S.Kp., M.Kep.**  
**NIP. 197111291994021001**

## BIODATA PENULIS



**Nama** : Dini Risrika Illazulfa  
**NIM** : 2014301012  
**Tempat Tanggal Lahir** : Kuripan, 27 November 2001  
**Agama** : Islam  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Alamat** : Jl. Sitara, Merak Batin, Natar.  
**Email** : [risrikadini27@gmail.com](mailto:risrikadini27@gmail.com)  
**No. Hp** : 089628641804

## RIWAYAT PENDIDIKAN

**TK (2007-2008)** : TK Tunas Melati II Natar  
**SD (2008-2014)** : SDS Al-Kautsar Bandar Lampung  
**SMP (2014-2017)** : MTS Al-Fatah Natar  
**SMA (2017-2020)** : SMAN 1 Natar  
**STR Keperawatan (2020-sekarang)** : Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Jurusan Keperawatan Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang – orang yang telah memberikan dukungannya baik segala moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan syukur dan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Elpi Gimbar dan Ibu Erlina, orang tua yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti - hentinya mendo'akan, mencurahkan kasih sayang, perhatian, nasihat, serta dukungan secara moral maupun finansial.
2. Kakak dan adik - adik saya tercinta: Achmed Bhara Prakas Gimbar, Rahadma Azwa Praja Gimbar, Al Djian Rajib Abdullah Gimbar, dan kembaran saya Dina Risrika Illazulfa. Terima kasih karna sudah menjadi kakak dan adik terbaik saya yang selalu kebersamai meniti pahitnya kehidupan hingga diusia saya sekarang.
3. Nenek saya tercinta, Nenek Marhani terima kasih atas iringan do'a dan penyemangat yang diberikan dalam mengiringi setiap perjalanan dalam menyelesaikan pendidikan sampai jenjang ini. Semoga rahmat Allah SWT selalu mengiringi kehidupanmu yang barokah dan senantiasa diberikan kesehatan serta umur yang panjang.
4. *My best partner* Achmad Jundi Al Falah. Terima kasih telah menjadi *support system* terbaik yang telah kebersamai penulis selama proses penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik waktu, tenaga, pikiran, maupun materi kepada penulis, dan terima kasih karena telah menjadi sosok rumah terbaik yang selama ini dicari. Semoga Allah Swt selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

5. Sahabat saya Difa Ghania Boru Silaen. Yang selalu memberikan do'a, dukungan, maupun materi. Terima kasih karena selalu memotivasi dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Teman - teman Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan angkatan 2020, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya selama dalam masa - masa perkuliahan. Semoga kita sama - sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.
7. Grup KKA: Adi Sumardi, Bagus Andrianto, Siti Dwi Yunita, Russhinta Ayu Septida, Fansuri Adung, Okta Dwi Pujawati, Nabila Tiara Suci, Ananda Rizki Safitri, Dea Ananda Saputri, dan Retsi Maya Andani, yang selalu kebersamai peneliti dari awal perkuliahan, praktek, dan sampai tugas akhir. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support dan kebaikan yang diberikan kepada Peneliti.
8. Anak Kost Krakatau: Kak Fela, Alin, Kak Yola, Sinta, dan Meong. Terima kasih karena selalu membantu dan memberikan semangat kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, saya persembahkan karya sederhana ini untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu, baik langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penulisan. Saya menyadari hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

## **MOTTO**

"Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(Qs. Al-Insyirah : 5-6)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Qs. Al-Baqarah : 286)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelahmu itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan."

(Boy Candra)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Tanjungkarang Kemenkes RI, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

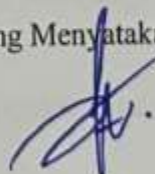
Nama : Dini Risrika Illazulfa  
NPM : 2014301012  
Program Studi : Sarjana Terapan Keperawatan  
Jurusan : Keperawatan  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Tanjungkarang Kemenkes RI **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Poltekkes Tanjungkarang Kemenkes RI berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bandar Lampung  
Pada Tanggal : 18 Juni 2024

Yang Menyatakan



Dini Risrika Illazulfa  
NIM. 2014301012



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Bedah RSUD dr. A. Dadi Tjokrodipo Provinsi Lampung Tahun 2024”** untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana Terapan Keperawatan di Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Kemenkes RI, Penulis menyadari, Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dewi Purwaningsih., SsiT., M.Kes., selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Kemenkes RI.
2. Tori Rihiantoro, S.Kp., M.Kep., selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesesehatan Tanjungkarang Kemenkes RI.
3. Dwi Agustanti, S.Kp., M.Kep., Sp.Kom, selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Keperawatan Politeknik Kesesehatan Tanjungkarang Kemenkes RI.
4. Gustop Amatiria, S.Kp., M.Kes., selaku dosen pembimbing utama yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ns. Sugiarti, M.Kep., Sp.Kep.An., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Aprina, S.Kp., M.Kes., selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan pembelajaran baru dalam penulisan serta isi skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bandar Lampung, Juni 2024