

**SKRIPSI**

**PENGARUH KINERJA DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PESERTA BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
MEDIASI DI RAWAT INAP RSA SITI FATIMAH TULANGAN**



**ZULFATUZZAKIYA**

**NIM : 20221880031**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
SURABAYA**

**2026**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KINERJA DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PESERTA BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI  
DI RAWAT INAP RSA SITI FATIMAH TULANGAN**



**ZULFATUZZAKIYA**

**NIM : 20221880031**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
SURABAYA  
2026**

**PENGARUH KINERJA DOKTER TERHADAP PASIEN PESERTA BPJS  
KESEHATAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI DI RAWAT INAP  
RSA SITI FATIMAH TULANGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya Untuk  
Memenuhi Kewajiban Persyaratan Kelulusan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Kedokteran

OLEH :

**ZULFATUZZAKIYA**

**NIM 20221880031**

**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
SURABAYA  
2026**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulfatuzzakiya  
NIM : 20221880031  
Fakultas : Kedokteran  
Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH KINERJA DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI DI RAWAT RSA SITI FATIMAH TULANGAN SIDOARJO”** yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian atau keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 20 Juni 2026

Yang membuat pernyataan.



ZULFATUZZAKIYA

NIM. 20221880031

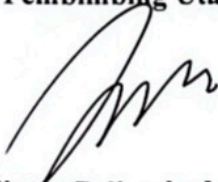
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “PENGARUH KINERJA DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI DI RAWAT RSA SITI FATIMAH TULANGAN SIDOARJO” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama ZULFATUZZAKIYA (NIM 20221880031), telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam ujian sidang tugas akhir pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 15 Juni 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama



dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes

NIP. 012.09.1.1971.16.196

Pembimbing Kedua



dr. Amanda Muhamad Bauzir, Sp THT-KL

NIP. 012.09.1.1974.16.193

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter



dr. Svafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si.

NIP. 012.09.1.1986.20.267

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “PENGARUH KINERJA DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN PESERTA BPJS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI DI RAWAT RSA SITI FATIMAH TULANGAN SIDOARJO” telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 26 Mei 2026 oleh mahasiswa atas nama ZULFATUZZAKIYA (NIM 20221880031), Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

### TIM PENGUJI :

Ketua Penguji :

dr. Sholihul Absor, M.Kes

Anggota :

1. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes
2. dr. Amanda Muhamad Bauzir, Sp THT-KL

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya



dr. Laili Irfana, Sp.S

NIP. 012.09.1.198.15.156

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, segala puji milik Allah SWT, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar semata-mata tidak hanya usaha penulis sendiri, melainkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas karunia-Nya dan rahmat-Nya yang begitu melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini,
2. Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., FISQua selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. dr. Laily Irfana, Sp.S selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. dr. Syafarinah Nur Hidayah Akil, M.Si selaku ketua program studi program studi Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya,
5. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes selaku pembimbing 1 yang telah banyak, memberi masukan, doa, waktu, arahan, dan bimbingan, kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. dr. Amanda Muhamad Bauzir, Sp.THT-KL selaku pembimbing 2 yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, arahan, serta semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. dr. Sholihul Absor, M.Kes selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan dan membantu dalam menyempurnakan skripsi penelitian ini.
8. dr. M. Hud Suhargono, Sp.OG (K) Obgynsos selaku Direktur Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis.
9. Seluruh staf dosen pengajar di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
10. Kedua orang tua terhebat yang sangat saya sayangi, Bapak Mohamad Sahlan dan Ibu Muntaharoh yang selalu mengusahakan sekuat tenaga untuk anak pertamanya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terima kasih telah memberikan dukungan baik emosional dan material yang tak terhitung

jumlahnya, kasih sayang yang tak terhingga, pendengar setiap keluhan saya, dan tidak luput dari doa yang senantiasa dilantarkan untuk anaknya.

11. Adik-adik saya Nayla Salsabila, dan Ahmed Kamil Ramadhan yang selalu menghibur dan memberi dukungan kepada saya.
12. Moh. Nabil Siraj. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan peneliti, menampung keluh kesah peneliti, memberikan semangat dan selalu ada saat dibutuhkan.
13. Sumayya Amaani, Diana Amelia, Farah Amelia Damayanti, Yuke iklimah, Berliana Nur Fitria dan teman-teman penulis yang selalu menemani penulis selama penyusunan tugas akhir.
14. Dan yang terakhir, Saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada diri saya sendiri atas seluruh usaha, waktu, dan pengorbanan yang telah diberikan dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena tetap kuat menghadapi berbagai tantangan dan melewati masa-masa sulit yang kerap disertai keraguan dan ketidakpastian. Terima kasih telah berani maju dan tetap meyakini bahwa saya mampu. Perjalanan ini tidak mudah, namun pencapaian ini menjadi bukti bahwa saya mampu. Semoga langkah ini menjadi awal dari pencapaian yang lebih besar di masa depan.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Sampul Depan .....	i
Halaman Prasyarat .....	iii
Pernyataan Mahasiswa .....	<b>Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.</b>
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	v
Halaman Pengesahan Penguji .....	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Daftar Singkatan dan Istilah.....	xvi
Abstrak .....	xvii
<i>Abstract</i> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Manfaat.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
2.2 Kinerja .....	9
2.2.1 Definisi Kinerja.....	9
2.2.2 Faktor Kinerja .....	9
2.2.3 Penilaian Kinerja.....	10
2.2.4 Kinerja Dokter .....	11
2.3 Kepuasan .....	13
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	13
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	14
2.4 Loyalitas .....	14
2.4.1 Definisi Loyalitas.....	14
2.4.2 Dimensi Loyalitas .....	15
2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	15
2.5 Rumah Sakit .....	16
2.5.1 Definisi Rumah Sakit.....	16
2.5.2 Pelayanan Rumah Sakit .....	17
2.5.3 Rawat Inap .....	17

2.6	Hubungan antara Kinerja Dokter terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien.....	18
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.. 21</b>		
3.1	Kerangka Konseptual .....	21
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual .....	22
3.3	Hipotesis Penelitian .....	22
<b>BAB IV METODE PENELITIAN ..... 24</b>		
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	24
4.2	Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ..	24
4.2.1	Populasi.....	24
4.2.2	Sampel .....	24
4.2.3	Besar Sampel .....	25
4.2.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	25
4.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	26
4.3.1	Klasifikasi Variabel .....	26
4.3.2	Definisi Operasional Variabel .....	26
4.4	Instrumen Penelitian .....	30
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
4.6	Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data.....	30
4.6.1	Bagan Alur Penelitian.....	31
4.7	Cara Pengolahan dan Analisis Data.....	31
<b>BAB V HASIL PENELITIAN ..... 34</b>		
5.1	Deskripsi Data Karakteristik Responden.....	34
5.2	Kinerja Dokter di Rawat Inap.....	35
5.3	Kepuasan Pasien di Rawat Inap.....	36
5.4	Loyalitas Pasien di Rawat Inap .....	37
5.5	Analisis Hubungan Kinerja Dokter terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible</i> .....	38
5.6	Analisis Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Variabel <i>Behavioral Dimension, dan Attitudinal Dimension</i> .....	40
5.7	Analisis Hubungan Kinerja Dokter terhadap Pasien terhadap Loyalitas Pasien Variabel <i>Behavioral Dimension, dan Attitudinal Dimension</i> .....	41
5.8	Analisis Pengaruh Kinerja Dokter terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....	42
5.9	Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.....	43
5.10	Analisis Pengaruh Kinerja Dokter terhadap Loyalitas Pasien.....	44
5.11	Analisis Kepuasan Sebagian Variabel Mediator .....	45
<b>BAB VI PEMBAHASAN..... 48</b>		
6.1	Deskripsi Data Karakteristik Responden.....	48
6.2	Kinerja Dokter di Rawat Inap.....	51
6.3	Kepuasan Pasien di Rawat Inap.....	53

6.4	Loyalitas Pasien di Rawat Inap .....	54
6.5	Analisis Hubungan Kinerja Dokter Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Variabel <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible</i> .....	56
6.6	Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Variabel <i>Behavioral Dimension, dan Attitudinal Dimension</i> .....	58
6.7	Analisis Hubungan Kinerja Dokter Terhadap Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Variabel <i>Behavioral Dimension, dan Attitudinal Dimension</i> .....	59
6.8	Analisis Pengaruh Kinerja Dokter terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....	61
6.9	Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien .....	63
6.10	Analisis Pengaruh Kinerja Dokter terhadap Loyalitas Pasien .....	64
6.11	Analisis kepuasan sebagai variabel mediator .....	65
<b>BAB VII PENUTUP</b> .....		<b>69</b>
7.1	Kesimpulan .....	69
7.2	Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>72</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Defisini Operasional Variabel.....	26
Tabel 5.1 Deskripsi Data Karakteristik Responden .....	34
Tabel 5.2 Interval kinerja dokter berdasarkan ketiga aspek penilaian yaitu <i>patient care, interpersonal and communication skill</i> , dan <i>professionalism</i> .....	36
Tabel 5.3 Interval kinerja dokter berdasarkan ketiga aspek penilaian yaitu <i>patient care, interpersonal and communication skill</i> , dan <i>professionalism</i> di Rawat Inap RSA Siti Fatimah Tulangan .....	36
Tabel 5.4 Interval kepuasan pasien berdasarkan <i>variabel reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy</i> .....	37
Tabel 5.5 Interval kepuasan pasien berdasarkan <i>variabel reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy</i> di Rawat Inap RSA Siti Fatimah Tulangan.....	37
Tabel 5.6 Interval loyalitas pasien berdasarkan kedua aspek penilaian yaitu <i>behavioral dimension, dan attitudinal dimension</i> .....	38
Tabel 5.7 Interval loyalitas pasien berdasarkan kedua aspek penilaian yaitu <i>behavioral dimension, dan attitudinal dimension</i> di Rawat Inap RSA Siti Fatimah Tulangan.....	38
Tabel 5.8 Hasil uji korelasi antara variabel kinerja dokter <i>patient care</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kelima dimensi kepuasan .....	38
Tabel 5.9 Hasil uji korelasi antara variabel kinerja dokter <i>Interpersonal and communication</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kelima dimensi kepuasan.....	39
Tabel 5.10 Hasil uji korelasi antara variabel kinerja dokter <i>profesionalism</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kelima dimensi kepuasan .....	39
Tabel 5.11 Hasil uji korelasi tingkat kepuasan pasien <i>reliability</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kedua dimensi loyalitas pasien .....	40
Tabel 5.12 Hasil uji korelasi tingkat kepuasan pasien <i>responsiveness</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kedua dimensi loyalitas pasien .....	40
Tabel 5.13 Hasil uji korelasi tingkat kepuasan pasien <i>assurance</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kedua dimensi loyalitas pasien .....	40
Tabel 5.14 Hasil uji korelasi tingkat kepuasan pasien <i>emphaty</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kedua dimensi loyalitas pasien .....	40
Tabel 5.15 Hasil uji korelasi tingkat kepuasan pasien <i>tangible</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kedua dimensi loyalitas pasien .....	41
Tabel 5.16 Hasil uji korelasi kinerja dokter <i>patient care</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kedua dimensi loyalitas pasien .....	41
Tabel 5.17 Hasil uji korelasi kinerja dokter <i>interpersonal and communication skill</i> di Rawat Inap berdasarkan dengan kedua dimensi loyalitas pasien.....	42
Tabel 5.18 Hasil uji korelasi kinerja dokter profesionalism di Rawat Inap berdasarkan dengan kedua dimensi loyalitas pasien .....	42
Tabel 5.19 Hasil uji Regresi antara Kinerja Dokter terhadap Kepuasan Pasien..	43

Tabel 5.20 Hasil uji Regresi antara Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	43
Tabel 5.21 Hasil uji Regresi antara Kinerja Dokter terhadap Loyalitas Pasien ..	44

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Rancangan penelitian .....	24
Gambar 4.2 Bagan Alur Penelitian .....	31
Gambar 5.1 Koefisien Jalur.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Sertifikat laik etik atau <i>ethical clearance</i> .....	77
Lampiran 2. Pernyataan Persetujuan tugas akhir untuk kepentingan publikasi .....	78
Lampiran 3. Surat permohonan izin pengambilan data atau izin penelitian ke instansi terkait .....	79
Lampiran 4. Surat pemberian izin melakukan penelitian dari instansi terkait .....	80
Lampiran 5. Surat bukti telah melakukan penelitian yang dikeluarkan oleh tempat penelitian atau pengambilan data .....	81
Lampiran 6. Lembar <i>Informed Consent</i> .....	82
Lampiran 7. Dokumentasi saat melakukan penelitian.....	87
Lampiran 8. Hasil Analisis Statistik.....	88
Lampiran 9. Bukti Bimbingan Skripsi .....	96

## DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

<b><i>ACGME</i></b>	= <i>Accreditation Council For Graduate Medical Education</i>
<b>BPJS</b>	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
<b>FK</b>	= Fakultas Kedokteran
<b>IGD</b>	= Instalasi Gawat Darurat
<b><i>JCHO</i></b>	= <i>The Joint Commision On Accreditation Of Healthcare Organizations</i>
<b>JKN</b>	= Jaminan Kesehatan Nasional
<b>Kemenkes</b>	= Kemetrian Kesehatan
<b>Permenkes</b>	= Peraturan Menteri Kesehatan
<b>RS</b>	= Rumah Sakit
<b>SJNS</b>	= Sistem Jaminan Sosial Nasional
<b>UMS</b>	= Universitas Muhammadiyah Surabaya
<b><i>WHO</i></b>	= <i>World Health Organization</i>

## ABSTRAK

Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit yang dipengaruhi oleh kinerja dokter. Dokter memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas, sehingga kinerjanya dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja dokter terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada pasien peserta BPJS Kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian sebanyak 56 responden diambil menggunakan teknik consecutive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda dan uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dokter berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 25, kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan nilai rata-rata 46, dan loyalitas pasien berada pada kategori setuju dengan nilai rata-rata 19. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan adanya pengaruh kinerja dokter terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $r = 0,919$ , pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas dengan nilai  $r = 0,752$ , serta pengaruh kinerja dokter terhadap loyalitas pasien dengan nilai  $r = 0,692$ . Hasil uji Sobel menunjukkan nilai  $Z > 1,96$  yang berarti kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi. Dapat disimpulkan bahwa kinerja dokter berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, serta kepuasan pasien memediasi hubungan tersebut.

**Kata kunci:** kinerja dokter, kepuasan pasien, loyalitas pasien, BPJS, rawat inap

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction and loyalty are important indicators in assessing the quality of hospital services, which are influenced by physicians' performance. Physicians play a crucial role in delivering high-quality medical care; therefore, their performance can affect patients' perceptions of the healthcare services they receive. This study aimed to analyze the effect of physicians' performance on patient loyalty, with patient satisfaction serving as a mediating variable among BPJS Kesehatan participants hospitalized at Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Hospital. This study employed a quantitative method with an observational analytic design using a cross-sectional approach. A total of 56 respondents were selected through a consecutive sampling technique. Data were collected using questionnaires that had met validity and reliability requirements and were analyzed using multiple linear regression and Sobel tests. The results showed that physicians' performance was categorized as fairly good, with a mean score of 25; patient satisfaction was categorized as satisfied, with a mean score of 46; and patient loyalty was categorized as agree, with a mean score of 19. Multiple linear regression analysis revealed a significant effect of physicians' performance on patient satisfaction ( $r = 0.919$ ), patient satisfaction on patient loyalty ( $r = 0.752$ ), and physicians' performance on patient loyalty ( $r = 0.692$ ). The Sobel test yielded a Z-value greater than 1.96, indicating that patient satisfaction acted as a mediating variable. In conclusion, physicians' performance significantly influences both patient satisfaction and patient loyalty, while patient satisfaction mediates the relationship between physicians' performance and patient loyalty.*

**Keywords:** *doctors' performance, patient satisfaction, patient loyalty, BPJS, inpatient*