

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS, KELENGKAPAN
MEDIS, DAN TARIF MEDIS TERHADAP KUNJUNGAN
ULANG PASIEN POLI BEDAH *DIGESTIVE* RSUD dr. ISKAK
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Universitas Wijaya Kusuma



Diajukan Oleh:

RAHADYAN ANUGRAHA GITTA SATRIATAMA

NPM: 21420051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS, KELENGKAPAN MEDIS,
DAN TARIF MEDIS TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PASIEN POLI
BEDAH DIGESTIVE RSUD dr. ISKAK KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Diajukan Oleh :

Rahadyan Anugraha Gitta Satriatama

NPM. 21420051

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM.

KETUA PROGRAM STUDI

Tanggal, **22 juli 2026**



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.

Tanggal, **22 juli '26**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MEDIS, KELENGKAPAN MEDIS, DAN TARIF MEDIS TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PASIEN POLI BEDAH *DIGESTIVE* RSUD dr. ISKAK KABUPATEN TULUNGAGUNG

Diajukan Oleh :

Rahadyan Anugraha Gitta Satriatama

NPM. 21420051

Susunan Dewan Penguji:

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM.

Anggota Dewan Penguji Lain



Evianah, SE, M.Si



Maqbula Arochman, SE., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan Untuk memperoleh

gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 28 Juli '26



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM

Ketua Program Studi Manajemen

PERSYARATAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Surabaya, 30 Juni 2026
Yang membuat pernyataan



Rahadyan Anugraha Gitta Satriatama
NPM. 21420051

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kelengkapan Medis, dan Tarif Medis Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM. selaku kaprodi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Wiwik Herawati, SE., MM. selaku Dosen Wali terimakasih atas bimbingan dan bantuannya selama perkuliahan.
5. Bapak Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing, mengarahkan, memberikan saran-saran dan memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh perawat Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak yang telah membantu saya dalam mengerjakan penelitian ini.
8. Penulis ini mempersembahkan untuk kedua orang tua tercinta. Terimakasih banyak telah menjadi orang tua terbaik di hidup penulis yang selalu sabar dan memberikan dukungan tanpa henti, serta doa yang tak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada cinta kasih saudari kandung penulis. Terimakasih telah memberikan semangat dan perhatian yang tulus kepada penulis.
10. Terimakasih kepada semua sahabat dekat penulis selama perkuliahan dari angkatan 2020, 2021, dan 2022 yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan kebersamaan.

11. Kepada diri saya sendiri, Rahadyan Anugraha Gitta Satriatama, apresiasi sebesar besarnya telah berjuang menyelesaikan apa yang telah di mulai. Sulit untuk bisa bertahan di titik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun seringkali putus asa apa yang sedang diusahakan.
12. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, doa serta kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berdoa agar seluruh kebaikan yang telah diberikan kepada penulis nantinya akan dibalas berlipat oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh sebab itu, masukan dan kritikan sangatlah bermanfaat bagi penulis.

Surabaya, 30 Juni 2026

Penulis

(Rahadyan Anugraha Gitta Satriatama)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan medis, kelengkapan medis, dan tarif medis terhadap kunjungan ulang pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 84 responden yang merupakan pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung dengan Teknik *purposive sampling*, yaitu pasien pernah melakukan kunjungan ulang ke Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung dan berdomisili di Karesidenan Kediri. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian bahwa kualitas layanan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang dengan nilai koefisien sebesar 0,864 dan signifikansi 0,000. Kelengkapan medis juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang dengan nilai koefisien sebesar 0,256 dan signifikansi 0,000. Selain itu, tarif medis berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kunjungan ulang dengan nilai koefisien sebesar -0,271 dan signifikansi 0,050. Temuan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan medis, kelengkapan medis, dan tarif medis memiliki dampak pada kunjungan ulang pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Oleh karena itu, RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung perlu memperkuat kualitas layanan medis, kelengkapan medis, dan tarif medis secara berkelanjutan guna menciptakan kunjungan ulang di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Kualitas_layanan_medis, kelengkapan_medis, tarif_medis, kunjungan_ulang, Poli_Bedah_Digestive_RSUD_dr._Iskak_Kabupaten_Tulungagung

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of medical service quality, completeness of medical facilities, and medical tariffs on patient revisits at the Digestive Surgery Polyclinic of RSUD dr. Iskak, Tulungagung Regency. This research utilizes a quantitative approach with an associative design. Data were collected through questionnaires distributed to 84 respondents, who were patients of the clinic. The sample was selected using a purposive sampling technique, specifically targeting patients who had previously revisited the Digestive Surgery Polyclinic and resided within the Kediri Residency. The data analysis included validity and reliability testing, multiple regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination test. The results reveal that medical service quality has a positive and significant effect on patient revisits, with a coefficient value of 0.864 and a significance level of 0.000. Similarly, the completeness of medical facilities shows a positive and significant effect on patient revisits, with a coefficient value of 0.256 and a significance level of 0.000. Conversely, medical tariffs have a negative and significant effect on patient revisits, with a coefficient value of -0.271 and a significance level of 0.050. These findings indicate that medical service quality, completeness of medical facilities, and medical tariffs significantly impact patient revisits at the Digestive Surgery Polyclinic of RSUD dr. Iskak Tulungagung. Therefore, the hospital needs to continuously enhance its medical service quality, maintain comprehensive medical facilities, and manage medical tariffs effectively to encourage patient revisits amidst an increasingly competitive healthcare industry.

Key Words: Medical_service_quality, completeness_of_medical, medical_tariffs, revisit, Digestive_Surgery_Polyclinic_of_RSUD_dr._Iskak_Tulungagung_Regency.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSYARATAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kualitas Layanan Medis.....	10
2.1.2 Kelengkapan Medis.....	14
2.1.3 Tarif Medis	18
2.1.4 Kunjungan Ulang	22
2.2 Kajian Empiris	25
2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2.2 Mapping Jurnal.....	29
2.2.3 Hubungan Antar Variabel	34
2.2.4 Kerangka Konsep Penelitian	36
2.2.5 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37

3.1	Obyek Penelitian	37
3.2	Jenis Penelitian.....	37
3.3	Variabel Penelitian	38
3.3.1	Klasifikasi Variabel	38
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	38
3.4	Jenis dan Sumber Data	40
3.4.1	Jenis Data	40
3.4.2	Sumber Data.....	40
3.5	Populasi dan Sampel	40
3.5.1	Populasi	40
3.5.2	Sampel.....	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data	42
3.7	Jenis Skala Pengukuran.....	43
3.8	Teknik Analisis Data	43
3.8.1	Uji Validitas dan Reabilitas	44
3.8.2	Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	47
4.1.2	Deskripsi Identitas Responden.....	49
4.1.3	Hasil Pengujian Hipotesis	57
4.2	Pembahasan.....	64
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Medis Terhadap Kunjungan Ulang	64
4.2.2	Pengaruh Kelengkapan Medis Terhadap Kunjungan Ulang	65
4.2.3	Pengaruh Tarif Medis Terhadap Kunjungan Ulang.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Simpulan Penelitian	69
5.2	Keterbatasan.....	71
5.3	Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	50
Tabel 4. 2	50
Tabel 4. 3	50
Tabel 4. 4	51
Tabel 4. 5	52
Tabel 4. 6	54
Tabel 4. 7	55
Tabel 4. 8	56
Tabel 4. 9	58
Tabel 4. 10	59
Tabel 4. 11	60
Tabel 4. 12	61
Tabel 4. 13	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	7
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Logo RSUD dr. Iskak Tulungagung	49

