



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
HUBUNGAN *CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT*
DENGAN LOYALITAS PASIEN DI BAGIAN
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH PADEMANGAN

SKRIPSI

ZAHRA AURELIA
2021019

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2024



**KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING TUGAS
AKHIR PROGRAM STUDI S-1 Administrasi Kesehatan
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA TAHUN AJARAN 2023/2024**

Yang bertanda tangan di bawah

Nama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep.,M.M
NIP : 119830073
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rs Husada

Bersedia menjadi pembimbing Utama Tugas Akhir, dan

Nama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M
NIK : 122940089
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rs Husada

Bersedia menjadi pembimbing Anggota Tugas Akhir dari mahasiswa Program Sarjana S1
Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di bawah ini:

Nama : Zahra Aurelia
NIM : 2021019
Judul Skripsi : Hubungan Customer Relationship Management dengan Loyalitas Pasien di
Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan

Demikian surat kesediaan membimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan
terimakasih.

Jakarta, April 2024

Dosen Pembimbing Utama,

(Ns. Ria Efkelin, S.Kep.,M.M)
NIK. 119830073

Dosen Pembimbing Anggota,

(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M)
NIK. 122940089

Lampiran 3. Lembar Pengajuan Judul Skripsi



**LEMBAR PENGAJUAN JUDUL TUGAS
AKHIR PROGRAM SARJANA
ADMINISTRASI KESEHATAN
STIKES RS HUSADA JAKARTA TA 2023/2024**

Judul 1 :

Hubungan Customer Relationship Management (CRM) Dengan Loyalitas Pasien di Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana penerapan Customer Relationship Management (CRM) di Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan
2. Apakah penerapan Customer Relationship Management (CRM) berpengaruh terhadap loyalitas pasien di bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan
3. Seberapa besar pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap loyalitas pasien di bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan

Judul 2 :

:

Rumusan Masalah:

1.

2.

Menyetujui
Pembimbing Utama

NS. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Jakarta, April
Yang mengajukan,

Zahra Aurelia

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DENGAN LOYALITAS PASIEN DI BAGIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PADEMANGAN

Oleh :

ZAHRA AURELIA
2021019

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

(Ns. Ria Efkelin, S.Kep.,M.M) (Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M)



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Jl. Kertamukti No. 5 Pisangan, Ciputat 15419, Jakarta

Telp : (021) 74716718 Fax : (021) 7404985
Email : fikes@uinjkt.ac.id

PERSETUJUAN ETIK (ETHICAL APPROVAL)

Un.01/F.10/KP.01.1/KE.SP/06.08.001/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, setelah dilakukan pembahasan dan penelitian, dengan ini memutuskan penelitian:

Judul : **Hubungan *Customer Relationship Management* dengan Loyalitas Pasien di Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan**
Peneliti : Zahra Aurelia
NIP/NPM : 2021019
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta
Fakultas : -
Program Studi : Administrasi Kesehatan
Jenjang Studi : S1

Dapat disetujui pelaksanaannya. Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai batas waktu penelitian seperti yang tertera pada protokol penelitian dan jadwal penelitian.

Jika terdapat perubahan protokol penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kajian etik (amandemen protokol).

Jakarta, 03 Juni 2024

Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan

FIKES UIN Syarif Hidayatullah,



Irma Nurbaeti, S.Kp., M.Kes., Sp.Mat., Ph.D

NIP. 19700501 199601 2 001



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730

Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434

E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id

Web : www.stikesrshusada.ac.id

Nomor : 664/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth.
Direktur RSUD Pademangan
Jl. Budi Mulia No.2, RT.11/RW.11, Pademangan Barat
Kec. Pademangan, Jakarta Utara 14420

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir atau skripsi mahasiswa Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada telah mengizinkan mahasiswa untuk melakukan penelitian kepada :

Nama : Zahra Aurelia
NIM : 2021019
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Loyalitas Pasien di bagian administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan
Nomor Hp : 08562198828

Berkaitan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat agar Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin, sesuai dengan judul skripsi yang akan ditelitinya.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 15 Mei 2024
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
RS HUSADA

Ellynia, SSB, M.M.
Ketua



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PADEMANGAN
Jalan Budi Mulia Raya No.2 Telepon 6406609, 64713072,
6452346, Faksimile 64701541
website www.rsudpademangan.co.id E-mail rsupademangan@gmail.com
J A K A R T A

Kode Pos 14420

Nomor : 0660 / IP.01.01

22 Juli 2024

Sifat : biasa

Lampiran : -

Hal : Jawaban Izin Penelitian

Kepada

Yth. Ketua STIKes Husada

di

Jakarta

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 664/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024 Perihal Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data, maka dapat disampaikan hal sebagai berikut:

1. Bahwa berdasarkan hasil penelitian administrasi dan penilaian terhadap dokumen persyaratan yang telah disampaikan, maka RSUD Pademangan menyatakan kegiatan penelitian dan/atau pengambilan data yang dilakukan oleh:

Nama : Zahra Aurelia

NIM : 2021019

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan *Customer Relationship Management (CRM)* dengan Loyalitas Pasien di bagian administrasi RSUD Pademangan

dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Menetapkan lamanya masa studi pendahuluan selama 2 (dua) bulan terhitung dari bulan Juni-Juli 2024 di RSUD Pademangan dan/atau dapat disesuaikan waktunya sesuai dengan kebutuhan.
3. Mewajibkan kepada Mahasiswa/i tersebut untuk mematuhi dan melaksanakan segala ketentuan peraturan yang berlaku di lingkungan RSUD Pademangan selama melaksanakan penelitian dan/atau pengambilan data.
4. Mewajibkan kepada Mahasiswa/i tersebut untuk menyelesaikan biaya administrasi izin penelitian dan/atau pengambilan data sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian surat jawaban ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Direktur Rumah Sakit Umum
Daerah Pademangan,

Juliet Marcel Noraja Pieter
NIP.197007182002122005

Lampiran 4 . v



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Zahra Aurelia
NIM : 2021019
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan/ S1 Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi mengenai judul yang ingin diteliti	<i>W. D. Sezi</i>	- Perbanyak cari jurnal literatur pendukung yang sesuai dengan topik yang diambil - Pastikan tempat penelitian yang diteliti kalau bisa rumah sakit
2	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi Bab 1 mengenai rumusan masalah	<i>W. D. Sezi</i>	- Rumusan masalah dibuat satu paragraf - Tambahkan pertanyaan penelitian dibuat per point
3.	Rabu, 13 Maret 2024	Bab 2 mengenai kajian penelitian relevan	<i>W. D. Sezi</i>	- Tambahkan menjadi 10 judul penelitian terdahulu - Ditambahkan tabel perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini
4	Kamis, 04 April 2024	Bab 3 dan Bab 4	<i>W. D. Sezi</i>	- Perkuat latar belakang harus terlihat permasalahannya - Mencari data mengenai rumah sakit tersebut
5	Kamis, 04 April 2024	Konsultasi mengenai definisi operasional	<i>W. D. Sezi</i>	Ditambahkan setiap sumber yang digunakan kedalam tabel definisi
6	Kamis, 04 April 2024	Bab 3	<i>W. D. Sezi</i>	Teori konsep diperhatikan lagi

				mana yang ingin diteliti Tambahkan karakteristik responden di definisi operasional
7.	Jumat, 05 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4	<i>W. D. S. 2</i>	Metode penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian
8	Sabtu, 13 April 2024	Kuesioner	<i>W. D. S. 2</i>	- Dicek kembali pertanyaan kuesioner penelitian - Tambahkan lebih banyak lagi agar tidak kerja dua kali saat uji validitas
9	Sabtu, 13 April 2024	Bab 2	<i>W. D. S. 2</i>	Tinjauan teori harus diperdalam
10	Sabtu, 13 April 2024	Bab 4	<i>W. D. S. 2</i>	Tambahkan etika penelitian
11	Minggu, 15 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4	<i>W. D. S. 2</i>	- Mengirimkan lembar persetujuan, halaman persetujuan, lembar konsultasi bimbingan - List lembar bimbingan minimal 10 point - Sudah mulai print out proposal untuk diserahkan kepada penguji dan pembimbing
12	Jumat, 24 April 2024	Perbaikan Bab 1 sampai Bab 4	<i>W. D. S. 2</i>	- Cari teori lain yang membahas CRM lebih dari satu, minimal 2 - Masukkan penelitian terdahulu yang negatif di latar belakang - Persingkat hasil penelitian relevan di tabel - Pisahkan penelitian relevan yang hasilnya negatif sebanyak 6
13	Kamis, 2 Mei 2024	Bab 1 dan Bab 4	<i>W. D. S. 2</i>	- Tambahkan di rumusan masalah - Tambahkan teori mengenai etika penelitian menurut para ahli

				• Turunkan lagi hasil turnitin dari 22%
14.	Rabu, 24 Juli 2024	Bab 5 dan Bab 8		• Melakukan bimbingan mengenai hasil dari keseluruhan penelitian

Jakarta, Mei 2024
Pembimbing Utama



(Ns. Ria Efkelin, S.Kep.,M.M)

NIK.119830073

Catatan:

Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota

Lampiran 4 . v



LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Zahra Aurelia
 NIM : 2021019
 Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan/ S1 Keperawatan
 Judul Skripsi : Hubungan Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi mengenai judul yang ingin diteliti		- Perbanyak cari jurnal literatur pendukung yang sesuai dengan topik yang diambil - Pastikan tempat penelitian yang diteliti kalau bisa rumah sakit
2	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi Bab 1 mengenai rumusan masalah		- Rumusan masalah dibuat satu paragraf - Tambahkan pertanyaan penelitian dibuat per point
3.	Rabu, 13 Maret 2024	Bab 2 mengenai kajian penelitian relevan		- Tambahkan menjadi 10 judul penelitian terdahulu - Ditambahkan tabel pebandingan antara penelitian terdahulu dengan peneliian saat ini
4	Kamis, 04 April 2024	Bab 3 dan Bab 4		- Perkuat latar belakang harus terlihat permasalahanya - Mencari data mengenai rumah sakit tersebut
5	Kamis, 04 April 2024	Konsultasi mengenai definisi oprasional		Ditambahkan setiap sumber yang digunakan kedalam tabel definisi
6	Kamis, 04 April 2024	Bab 3		Teori konsep diperhatikan lagi

				mana yang ingin diteliti Tambahkan karakteristik responden di definisi oprasional
7.	Jumat, 05 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4		Metode penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian
8	Sabtu, 13 April 2024	Kuesioner		- Dicek kembali pertanyaan kuesioner penelitian - Tambahkan lebih banyak lagi agar tidak kerja dua kali saat uji validitas
9	Sabtu, 13 April 2024	Bab 2		Tinjauan teori harus diperdalam
10	Sabtu, 13 April 2024	Bab 4		Tambahkan etika penelitian
11	Minggu, 15 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4		- Mengirimkan lembar persetujuan, halaman persetujuan, lembar konsultasi bimbingan - List lembar bimbingan minimal 10 point - Sudah mulai print out proposal untuk diserahkan kepada penguji dan pembimbing
12	Jumat, 24 April 2024	Perbaikan Bab 1 sampai Bab 4		- Cari teori lain yang membahas CRM lebih dari satu, minimal 2 - Masukkan penelitian terdahulu yang negatif di latar belakang - Persingkat hasil penelitian relevan di tabel - Pisahkan penelitian relevan yang hasilnya negatif sebanyak 6
13	Kamis, 2 Mei 2024	Bab 1 dan Bab 4		- Tambahkan di rumusan masalah - Tambahkan teori mengenai etika penelitian menurut para ahli

				• Turunkan lagi hasil turnitin dari 22%
14.	Rabu, 24 Juli 2024	Bab 5 dan Bab 8		• Melakukan bimbingan mengenai hasil dari keseluruhan penelitian

Jakarta, Mei 2024
Pembimbing Anggota



(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M)

NIK.119830073

Catatan:

Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota