



**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



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

Imma Nurbaeti, UIN Syarif Hidayatullah,



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

NIP. 19700501-199601 2 0019



## 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@stikershusada.ac.id](mailto:admission@stikershusada.ac.id)  
Web : [www.stikershusada.ac.id](http://www.stikershusada.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, S.E., M.M.  
Ketua



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS KESEHATAN  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PADEMANGAN**  
Jalan Budi Mulla 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  
Sifat : biasa  
Lampiran : -  
Hal : Jawaban Izin Penelitian

22 Juli 2024

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.



## Lembar Bimbingan Bu Ria



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM**  
**STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI**  
**ILMU KESEHATAN RSHUSADA**

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		<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbanyak cari jurnal literatur pendukung yang sesuai dengan topik yang diambil</li><li>• Pastikan tempat penelitian yang diteliti kalau bisa rumah sakit</li></ul>
2	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi Bab 1 mengenai rumusan masalah		<ul style="list-style-type: none"><li>• Rumusan masalah dibuat satu paragraf</li><li>• Tambahkan pertanyaan penelitian dibuat per point</li></ul>
3.	Rabu, 13 Maret 2024	Bab 2 mengenai kajian penelitian relevan		<ul style="list-style-type: none"><li>• Tambahkan menjadi 10 judul penelitian terdahulu</li><li>• Ditambahkan tabel perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini</li></ul>
4	Kamis, 04 April 2024	Bab 3 dan Bab 4		<ul style="list-style-type: none"><li>• Perkuat latar belakang harus terlihat permasalahannya</li><li>• Mencari data mengenai rumah sakit tersebut</li></ul>
5	Kamis, 04 April 2024	Konsultasi mengenai definisi operasional		Ditambahkan setiap sumber yang digunakan kedalam tabel definisi
6	Kamis, 04 April 2024	Bab 3		<ul style="list-style-type: none"><li>• Teori konsep diperhatikan lagi</li></ul>

				<p>mana yang ingin diteliti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tambahkan karakteristik responden di definisi oprasional</li> </ul>
7.	Jumat, 05 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4		Metode penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian
8	Sabtu, 13 April 2024	Kuesioner		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dicek kembali pertanyaan kuesioner penelitian</li> <li>• Tambahkan lebih banyak lagi agar tidak kerja dua kali saat uji validitas</li> </ul>
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		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengirimkan lembar persetujuan, halaman persetujuan, lembar konsultasi bimbingan</li> <li>• List lembar bimbingan minimal 10 point</li> <li>• Sudah mulai print out proposal untuk diserahkan kepada penguji dan pembimbing</li> </ul>
12	Jumat, 24 April 2024	Perbaiki Bab 1 sampai Bab 4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cari teori lain yang membahas CRM lebih dari satu, minimal 2</li> <li>• Masukkan penelitian terdahulu yang negatif di latar belakang</li> <li>• Persingkat hasil penelitian relevan di tabel</li> <li>• Pisahkan penelitian relevan yang hasilnya negatif sebanyak 6</li> </ul>
13	Kamis, 2 Mei 2024	Bab 1 dan Bab 4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tambahkan di rumusan masalah</li> <li>• Tambahkan teori mengenai etika penelitian menurut para ahli</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Turunkan lagi hasil turnitin dari 22%</li></ul>
14.	Rabu, 24 Juli 2024	Bab 5 dan Bab 8		<ul style="list-style-type: none"><li>• Melakukan bimbingan mengenai hasil dari keseluruhan penelitian</li></ul>

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

## Lembar Bimbingan Bu Sarah



**LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM**  
**STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI**  
**ILMU KESEHATAN RSHUSADA**

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		<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbanyak cari jurnal literatur pendukung yang sesuai dengan topik yang diambil</li><li>• Pastikan tempat penelitian yang diteliti kalau bisa rumah sakit</li></ul>
2	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi Bab 1 mengenai rumusan masalah		<ul style="list-style-type: none"><li>• Rumusan masalah dibuat satu paragraf</li><li>• Tambahkan pertanyaan penelitian dibuat per point</li></ul>
3.	Rabu, 13 Maret 2024	Bab 2 mengenai kajian penelitian relevan		<ul style="list-style-type: none"><li>• Tambahkan menjadi 10 judul penelitian terdahulu</li><li>• Ditambahkan tabel perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini</li></ul>
4	Kamis, 04 April 2024	Bab 3 dan Bab 4		<ul style="list-style-type: none"><li>• Perkuat latar belakang harus terlihat permasalahannya</li><li>• Mencari data mengenai rumah sakit tersebut</li></ul>
5	Kamis, 04 April 2024	Konsultasi mengenai definisi operasional		Ditambahkan setiap sumber yang digunakan kedalam tabel definisi
6	Kamis, 04 April 2024	Bab 3		<ul style="list-style-type: none"><li>• Teori konsep diperhatikan lagi</li></ul>

				<p>mana yang ingin diteliti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tambahkan karakteristik responden di definisi oprasional</li> </ul>
7.	Jumat, 05 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4		Metode penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian
8	Sabtu, 13 April 2024	Kuesioner		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dicek kembali pertanyaan kuesioner penelitian</li> <li>• Tambahkan lebih banyak lagi agar tidak kerja dua kali saat uji validitas</li> </ul>
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		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengirimkan lembar persetujuan, halaman persetujuan, lembar konsultasi bimbingan</li> <li>• List lembar bimbingan minimal 10 point</li> <li>• Sudah mulai print out proposal untuk diserahkan kepada penguji dan pembimbing</li> </ul>
12	Jumat, 24 April 2024	Perbaiki Bab 1 sampai Bab 4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cari teori lain yang membahas CRM lebih dari satu, minimal 2</li> <li>• Masukkan penelitian terdahulu yang negatif di latar belakang</li> <li>• Persingkat hasil penelitian relevan di tabel</li> <li>• Pisahkan penelitian relevan yang hasilnya negatif sebanyak 6</li> </ul>
13	Kamis, 2 Mei 2024	Bab 1 dan Bab 4		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tambahkan di rumusan masalah</li> <li>• Tambahkan teori mengenai etika penelitian menurut para ahli</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Turunkan lagi hasil turnitin dari 22%</li></ul>
14.	Rabu, 24 Juli 2024	Bab 5 dan Bab 8		<ul style="list-style-type: none"><li>• Melakukan bimbingan mengenai hasil dari keseluruhan penelitian</li></ul>

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