

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN PERAWATAN DENGAN
LOYALITAS PASIEN**

Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo



Oleh :
CORNELLIA KUSUMA MIRANDA
NIM : 15631497

**PROGRAM STUDI S I KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2019**

**HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN PERAWATAN DENGAN
LOYALITAS PASIEN**

Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi S I Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan



**Oleh :
CORNELIA KUSUMA MIRANDA
NIM : 15631497**

**PROGRAM STUDI S I KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2019**

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, 07 Agustus 2019
Yang Menyatakan



CORNELLIA KUSUMA MIRANDA
NIM : 15631497

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN PERAWATAN DENGAN
LOYALITAS PASIEN**

Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo

**CORNELLIA KUSUMA MIRANDA
NIM : 15631497**

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA TANGGAL: Juli 2019

Oleh:
Pembimbing 1



SITI MUNAWAROH, S.Kep.Ns.M.Kep
NIDN. 0717107001

Pembimbing 2



ELMIE MUFTIANA, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN: 0703127602

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo



SULISTYO ANDARMOYO, S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN. 0715127903

HALAMAN PENGESAHAN

Telah di uji dan disetujui oleh Tim Penguji pada Ujian Skripsi di Fakultas Ilmu
Kesehatan Program Studi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah
Ponorogo

Tanggal: 19 Agustus 2019

Tim Penguji

Tanda tangan

Ketua : 1. Sulistyo Andarmoyo, S.Kep., Ns., M.Kes

Anggota : 2. Eky Okviana Armyati, S.Psi, M.Psi, Psikolog

3. Elmie Muftiana, S.Kep., Ns., M.Kep

.....
.....
.....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



SULISTYO ANDARMOYO, S.Kep., Ns., M.Kes
NIDN. 0715127903

ABSTRAK

HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN PERAWATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN

Oleh : CORNELLIA KUSUMA MIRANDA

Pengalaman kepuasan pelanggan mendapatkan perawatan di rumah sakit sangat menentukan dalam menggunakan jasa perawatan rumah sakit selanjutnya. Persaingan dalam pelayanan kesehatan membawa permasalahan baru terutama dengan loyalitas pasien yang telah menjadi isu menarik dalam bidang pemasaran. Loyalitas pelanggan muncul karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pelayanan perawatan dengan loyalitas pasien.

Desain penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi Seluruh pasien *post op* Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo sejumlah 415 pasien/minggu dengan besar sampel sejumlah 63 pasien. Sampling menggunakan *Purposive Sampling*. Teknis pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan Uji *Chi Square* dengan Signifikansi 0,05.

Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan diinterpretasikan sebagian besar 41 responden (65,1%) pasien merasa puas. Loyalitas pasien diinterpretasikan bahwa sebagian besar 37 responden (58,7%) loyalitas. Berdasarkan hasil analisa data uji statistik *Chi-Square* diperoleh *value* = 0,000 yang berarti lebih kecil dari $\alpha=0,05$ diinterpretasikan ada Hubungan antara kepuasan pelayanan perawatan dengan loyalitas pasien

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan tenaga Kesehatan meningkatkan pelayanan kepada pasien dan meningkatkan skil tindakan terutama pada pembedahan, serta memberikan pendidikan kesehatan tentang perawatan luka serta pengobatan selanjutnya dengan harapan pasien merasa puas dan loyal pada tindakan pelayanan selanjutnya.

Kata kunci: kepuasan, pelayanan perawatan, loyalitas

ABSTRACT

RELATIONSHIP OF MAINTENANCE SERVICE SATISFACTION WITH PATIENT LOYALTY

By: CORNELIA KUSUMA MIRANDA

The experience of customer satisfaction in obtaining hospital care is crucial in using further hospital care services. Competition in health services brings new problems especially with patient loyalty which has become an interesting issue in the field of marketing. Customer loyalty arises because of the influence of customer satisfaction. This study aims to determine the relationship between satisfaction of care services and patient loyalty.

The design of this study is correlation with the cross sectional approach. The population of all post-op patients in the Aisyiyah Ponorogo General Hospital Hospital was 415 patients / week with a sample size of 63 patients. Sampling uses Purposive Sampling. Technical data collection using a questionnaire and analyzed using the Chi Square Test with 0.05 Significance.

The results of the study patient satisfaction with care services interpreted most 41 respondents (65.1%) patients were satisfied. Patient loyalty is interpreted that most 37 respondents (58.7%) are loyal. Based on the analysis of Chi-Square statistical test data obtained value = 0,000 which means less than $\alpha = 0.05$ interpreted there is a relationship between satisfaction of care services with patient loyalty

Based on the results of the study, it is expected that health workers improve services to patients and improve their skills, especially in surgery, and provide health education about wound care and further treatment in the hope that the paissen feels satisfied and loyal to further service actions.

Keywords: satisfaction, care services, loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo” Untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan Program S I Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa dalam rangka kegiatan penelitian ini tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi kepada penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Drs. H. Sulton, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Sulisty Andarmoyo, S.Kep, Ns, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Direktur RSUD Aisyiyah Ponorogo memberikan izin kepada peneliti untuk mengambil data yang diperlukan selama Skripsi
4. Saiful Nurhidayat, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Ketua Program Studi S-I Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Siti Munawaroh, S.Kep.Ns.M.Kep selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Elmie Muftiana, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini.

7. Ayah, Ibu dan Saudaraku yang selalu mengiringi langkahku dengan doa dan memberi semangat, harapan serta dukungan.
8. Teman-temanku di Fakultas Ilmu Kesehatan UNMUH Ponorogo dan semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan Skripsi ini..

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhirnya penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi bidang keperawatan.

Ponorogo, Januari 2019

Yang menyatakan



CORNELLIA KUSUMA MIRANDA
NIM : 15631497

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Keaslian Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Dasar Kepuasan	9
2.1.1 Pengertian	9
2.1.2 Bentuk Kepuasan	9
2.1.3 Cara mengukur kepuasan pelanggan	11

2.1.4 Metode pengukuran.....	14
2.1.5 Skala pengukuran	15
2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	16
2.1.7 Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	18
2.2 Loyalitas	19
2.2.1 Pengertian.....	19
2.2.2 Jenis-jenis Loyalitas Konsumen.....	20
2.2.3 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	22
2.2.4 Indikator Loyalitas Konsumen.....	23
2.2.5 Dimensi Loyalitas	23
2.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	25
2.3 Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas	26
2.4 Kerangka Teori	27
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN ANALISIS PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konseptual	28
3.2 Hipotesis	29
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian	30
4.2 Kerangka Kerja	31
4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel Dan Sampling	32
4.3.1 Populasi	32
4.3.2 Sampel.....	32
4.3.3 Besar Sampel.....	33
4.3.4 Sampling Penelitian.....	33
4.4 Variabel Penelitian	33
4.4.1 Variabel Independen	34
4.4.2 Variabel Dependen.....	34
4.5 Definisi Operasional	34
4.6. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	36

4.6.1 Waktu	36
4.6.2 Lokasi	36
4.7 Pengumpulan Data dan Analisis Data	36
4.7.1 Pengumpulan Data	36
4.7.2 Prosedur Pengumpulan Data	36
4.7.3 Instrumen Penelitian.....	37
4.8 Analisis Data.....	38
4.8.1 Data Umum	38
4.8.2 Data Khusus	39
4.9 Etika Penelitian.....	42
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran Lokasi.....	43
5.2 Keterbatasan Penelitian	44
5.3 Hasil Penelitian.....	44
5.3.1 Data Umum.....	45
5.3.2 Data Khusus.....	47
5.4. Pembahasan	49
5.4.1 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan	49
5.4.2 Loyalitas Pasien.....	52
5.4.3 Hubungan Kepuasan Perawatan dengan Loyalitas Pasien ..	54
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	58
6.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo .	35
Tabel 5.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 20-24 Mei 2019	45
Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 20-24 Mei 2019	45
Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 20-24 Mei 2019	45
Tabel 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Kontrol Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 20-24 Mei 2019	46
Tabel 5.5 Karakteristik Responden berdasarkan Timbul Komplikasi Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 20-24 Mei 2019	46
Tabel 5.6 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 20-24 Mei 2019	47
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawatan Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 20-24 Mei 2019	47
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo pada tanggal 20-24 Mei 2019	48
Tabel 5.9 Tabulasi Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo Tahun 2019	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo.....	27
Gambar 3.1	Kerangka konseptual Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo.	28
Gambar 4.1	Kerangka kerja Hubungan Kepuasan Pelayanan Perawatan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Bedah RSUD Aisyiyah Ponorogo.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Kegiatan Pembuatan Skripsi	64
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden	65
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	66
Lampiran 4 Kisi-kisi Kuesioner	67
Lampiran 5 Lembar Kuesioner	68
Lampiran 6 Demografi	71
Lampiran 7 Kepuasan	76
Lampiran 8 Loyalitas	80
Lampiran 9 Silang Kepuasan	83
Lampiran 10 Silang Loyalitas	85
Lampiran 11 Chi Square	87
Lampiran 12 Reabilitas Kepuasan	89
Lampiran 13 Reabilitas Loyalitas	93
Lampiran 14 Realibility	98
Lampiran 15 Surat Ijin Penelitian	100
Lampiran 16 Legal Etik Penelitian	102
Lampiran 17 Lembar Konsultasi.....	103