

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGGUNAKAN
JASA PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT REKSA
WALUYA**



**VANDHITYA RENANINGTYAS
NIM : 201807001**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2020**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGGUNAKAN
JASA PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT REKSA
WALUYA**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



**VANDHITYA RENANINGTYAS
NIM : 201807001**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2020**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Reksa Waluya adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur plagiatisme saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto, 2020

Yang Menyatakan,

Vandhitya Renaningtyas
NIM : 201807001

LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal skripsi ini telah disetujui untuk diajukan dalam ujian akhir program

Judul : Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di RS
Reksa Waluya Kota Mojokerto

Nama : VANDHITYA RENANINGTYAS

NIM : 201807001

Pada tanggal : Februari 2020

Oleh:

Pembimbing I

M.Kep

Dr. M. Sajidin, S.KP.,

NIK. 162 601

Pembimbing II

Tri Peni, S.Kep. Ns., M.Kes

NIK. 162 601

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto

Nama : Vandhitya Renaningtyas
NIM : 201807001
Judul : Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang di
RS Reksa Waluya Mojokerto

Pada tanggal : 24 September 2020

Mengesahkan :

Tim penguji

Tanda tangan

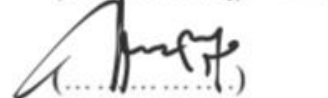
Ketua : Emyk Windartik, S.Kep.Ns., M.Kes



Anggota : Dr. Muhammad Sajidin, S.Kp.M.Kes.



Anggota : Tri Peni, S.Kep., Ns., M.Kes



Mengetahui,

Koordinator Prodi S1 Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



Andri Zulkarnain, S.Kep.Ns., M.Kep
NIK. 162 601 036

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan saya panjatkan kepada Tuhan Allah yang Mahakuasa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto”**. Selesainya penulisan Skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati tulus kepada:

1. Direktur RS Reksa Waluya Kota Mojokerto yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian
2. Dr. M. Sajidin, S.Kp, M.Kes selaku Ketua STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto sekaligus pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
3. Ana Zakiyah, M.Kep selaku Ka. Prodi S1 Keperawatan
4. Tri Peni, S.Kep. Ns., M.Kes selaku pembimbing II Proposal skripsi yang telah meluangkan waktu dalam bimbingan kepada penulis
5. Staff Dosen dan Karyawan STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Proposal skripsi ini jauh dari sempurna sehingga memerlukan kritik dan saran untuk menyempurnakan penyusunan Proposal skripsi ini.

Mojokerto, Februari 2020

Penulis

MOTTO
BERPROSES UNTUK MENJADI LEBIH BAIK LAGI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Umum	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat bagi Rumah Sakit.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat bagi Tenaga Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Manfaat bagi Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.4 Manfaat bagi Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsep Kinerja Perawat	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kriteria Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Penilaian Kinerja Perawat.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Jenis-jenis Penilaian Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Tujuan Penilaian Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Indikator Kinerja	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Pengukuran Kinerja	Error! Bookmark not defined.

2.2	Konsep Kepuasan Pasien.....	19
2.2.1	Pengertian	19
2.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
2.2.3	Indikator Kepuasan Pasien.....	23
2.2.4	Pengukuran Kepuasan Pasien	26
2.3	Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	26
2.4	Kerangka Teori	28
2.5	Kerangka Konseptual	29
2.6	Hipotesis Penelitian.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Desain Penelitian.....	31
3.2	Populasi, Sampling, dan Sampel.....	31
3.2.1	Populasi.....	31
3.2.2	<i>Sampling</i>	32
3.2.3	Sampel	32
3.3	Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
3.3.1	Variabel.....	32
3.3.2	Definisi Operasional	33
3.4	Kerangka Kerja	34
3.5	Pengumpulan Data	35
3.5.1	Instrumen	35
3.5.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.6	Analisis Data.....	36
3.6.1	Langkah-langkah Analisa Data	36
3.6.2	Teknik Analisis Data	39
3.7	Etika penelitian	40
3.7.1	<i>Informed consent</i> (Lembar Persetujuan).....	41
3.7.2	<i>Anonimity</i> (tanpa nama).....	41
3.7.3	<i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan)	41
DAFTAR PUSTAKA.....		42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto
-----------	--

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto.....	34
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto	35
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di RS Reksa Waluya Kota Mojokerto.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2: Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3: Lembar Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 4: Lembar Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 5: Kisi-Kisi Kuesioner

Lampiran 6: Kuesioner

Lampiran 7: Lembar Konsul Pembimbing 1

Lampiran 8: Lembar Konsul Pembimbing 2

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Lukman. (1996). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi kedua. Jakarta : Balai Pustaka.
- Arifin .M. (2013). *Jurnal Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan*. STIKES muhammadiyahPpekajangan pekalongan
- Arikunto S (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto S (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gaffar La Ode. (1999). *Pengantar Keperawatan Profesional*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Gerson, R.F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Jakarta : Penerbit PPM .
- Gillies, Dee Ann. (1994). *Manajemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem*. Philadelphia : WB Saunders Company.
- Hidayat. A.A (2003). *Riset Keperawatan dan Tekhnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler P. (1999). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keenam. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Monika EL. (1998). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Muninjaya. G.A (2004). *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2, Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.

- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Edisi pertama. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*, Edisi Pertama. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam (2004). *Penegembangan dan Penerapan Psikoneuroimunologi : Model Asuhan keperawatan Pasien di Rumah Sakit terhadap Modulasi Respon Imun*, Simposium perdana Psikoneuroimunologi.
- Nursalam & Pariani. (2001). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Nursalam (2017) edisi kelima. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba medika
- Notoatmojo S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi kedua. Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Et.Al. (1998). *Servequal : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*, Journal Of Retailing.
- Pratiknya A.W. (1986). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta : CV. Rajawali.
- Poerwadarminta.W.J.S. (2003). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sabarguna B.S. (2004). *Manajemen Operasional Rumah Sakit*. Yogyakarta : KONSORSIUM RSI Jateng.
- Santoso Singgih (2015). *Menguasai Statistik Non Parametrik Konsep Dasar san Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.
- Setiadi.J.N. (2003). *Perilaku konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Stoner (1996). *Manajemen*. Jilid 1. Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Sudjana. (1995). *Metoda Statistika*. Edisi Keenam. Bandung : Penerbit Tarsito.

- Sugiyono (2002). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suprianto S. (2004). Competitive Advantages Through Customer Satisfaction Index. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*.2
- Suryawati. Ch. Dkk (2006) *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 09. No4. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*.
- Susilowati (1999). *Makalah seminar Relationship Marketing untuk Rumah Sakit*. Yogyakarta : Pusat Manajemen Pelayanan kesehatan FK-UGM.
- Tjiptono F. (2001). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono F. (2002). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQM)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Umar Husein. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia.