



SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG
PASIEAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANGGUL
BERBASIS *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:
Laela Nur Rochma
19.1101.1053

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG
PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANGGUL
BERBASIS *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:
Laela Nur Rochma
19.1101.1053

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANGGUL BERBASIS *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*

Laela Nur Rochma

NIM: 19.1101.1053

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1-Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 14 Juli 2023

Pembimbing I

Dr. Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes.

NPK. 19720626 200501 2001

Pembimbing II



Ns. Luh Titi Handayani, S.Kep., M.Kes

NPK. 1979070110112289

PENGESAHAN

HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANGGUL BERBASIS *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*

Laela Nur Rochma

NIM: 19.1101.1053

Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi Pada Program Studi S1-Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 14 Juli 2023

Penguji,

1. Ketua : Asmuji, SKM., M.Kep (.....)
NIP. 19720615 2005011004
2. Penguji I : Dr. Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes (.....)
NIP. 197206262005012001
3. Penguji II : Ns. Luh Titi Handayani, S.Kep., M.Kes (.....)
NPK. 1979070110112289

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



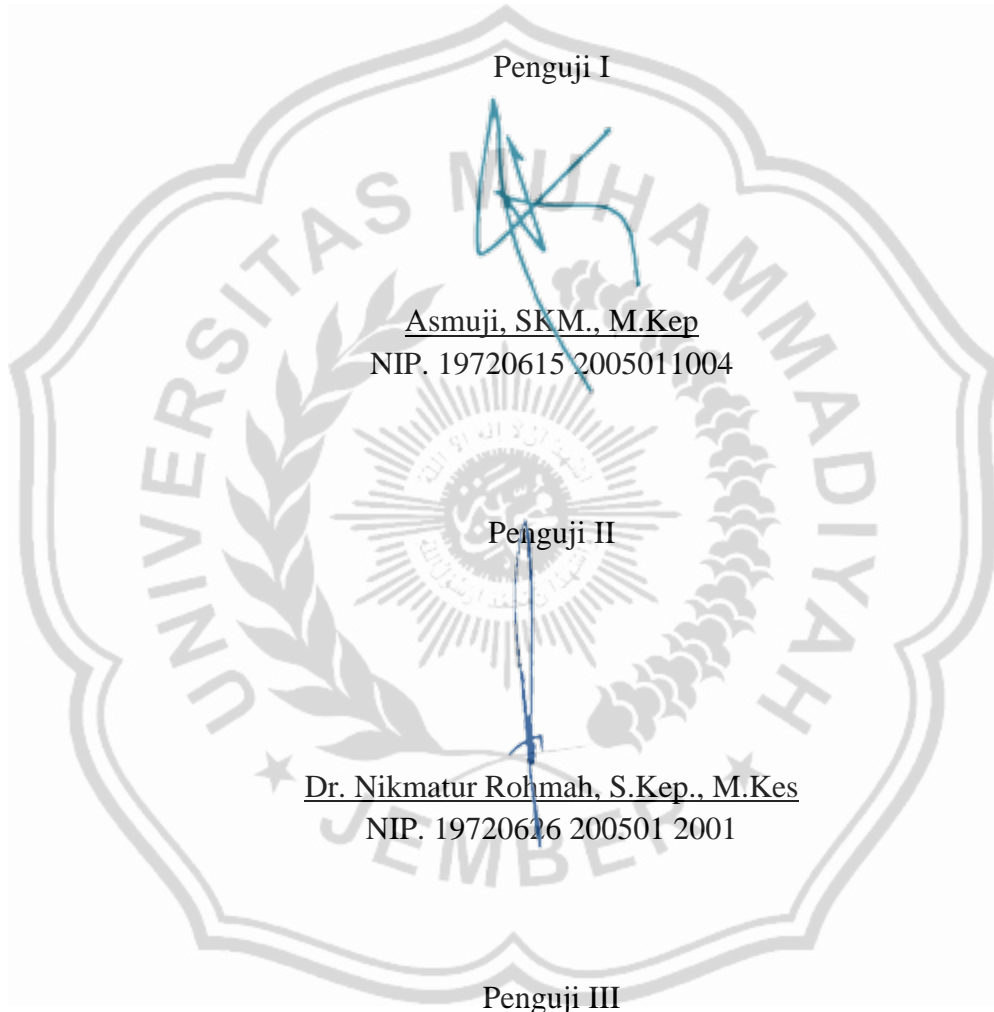
Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.

NPK. 19790416 1 0305358

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 14 Juli 2023



Ns. Luh Titi Handayani, S.Kep., M.Kes
NPK. 197907011011228



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember Telp. (0331) 332240, 336728 Fax. 337957
Website : http : //WWW.unmuljember.ac.id e-mail : kantorpusat@unmuljember.ac.id



SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laela Nur Rochma
NIM : 1911011053
Tempat, tanggal lahir : Jember, 06 Januari 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Pesempuan
Alamat : Dusun Curah Bambang RT 02 RW 15 Desa Tanggul
Wetan, Kecamatan Tanggul, Kabupaten Jember
Jurusan/Program Studi : SI Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan
di Puskesmas Tanggul Berbasis Theory Of Planned Behavior

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar **karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain** dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini **bukan** karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 06 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



(LAELA NUR ROCHMA)
NIM. 1911011053

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil alamin, segala puji syukur saya kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik semata-mata tidak hanya usaha penulis sendiri melainkan terdapat doa, dukungan dan nasehat dari berbagai pihak. Dengan terselesaikannya skripsi ini, maka saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri, yang telah berjuang dan bertahan sampai saat ini hingga menyelesaikan perkuliahan.
2. Orang tua tercinta yaitu Bapak Widodo Santoso dan Ibu Linda Aguswati, Nenek Kanti, Kakak Taufik Hidayat dan Zulfa Ainayah serta seluruh keluarga saya yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan dan nasihat yang selama ini diberikan.
3. Dosen pembimbing saya Dr. Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes dan Ns. Luh Titi Handayani, S.Kep., M.Kes yang senantiasa memberikan bimbingan, kritik dan saran dengan penuh kesabaran serta terimakasih telah meluangkan waktunya disela kesibukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan bermanfaat kepada saya.
5. Teman-teman seperjuangan Angkatan 19 Program Studi Ilmu Keperawatan terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat sehingga secara tidak langsung membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk Rina,

Yasmin dan Elfira kalian adalah sahabat yang selalu siap memberikan bantuan serta bersedia menjadi tempat curhat dikala sedih dan senang, terimakasih semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Man jadda wajada”

(Ibnu Hajar)



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim,

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan kepuasan dengan minat kunjungang pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul berbasis *Theory of Planned Behavior*”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir dalam mencapai gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Segala yang tertuang dalam skripsi ini bukanlah hasil kerja peneliti semata, berbagai pihak telah memberikan bimbingan, arahan dukungan dan doa dari banyak pihak, maka pada kesempatan ini perkenankan penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember atas ijin penelitian yang telah memberikan ijin penelitian serta fasilitas kepada penulis.
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Dr. Nikmatur Rohmah, S.Kep., M.Kes selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember atas arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti.

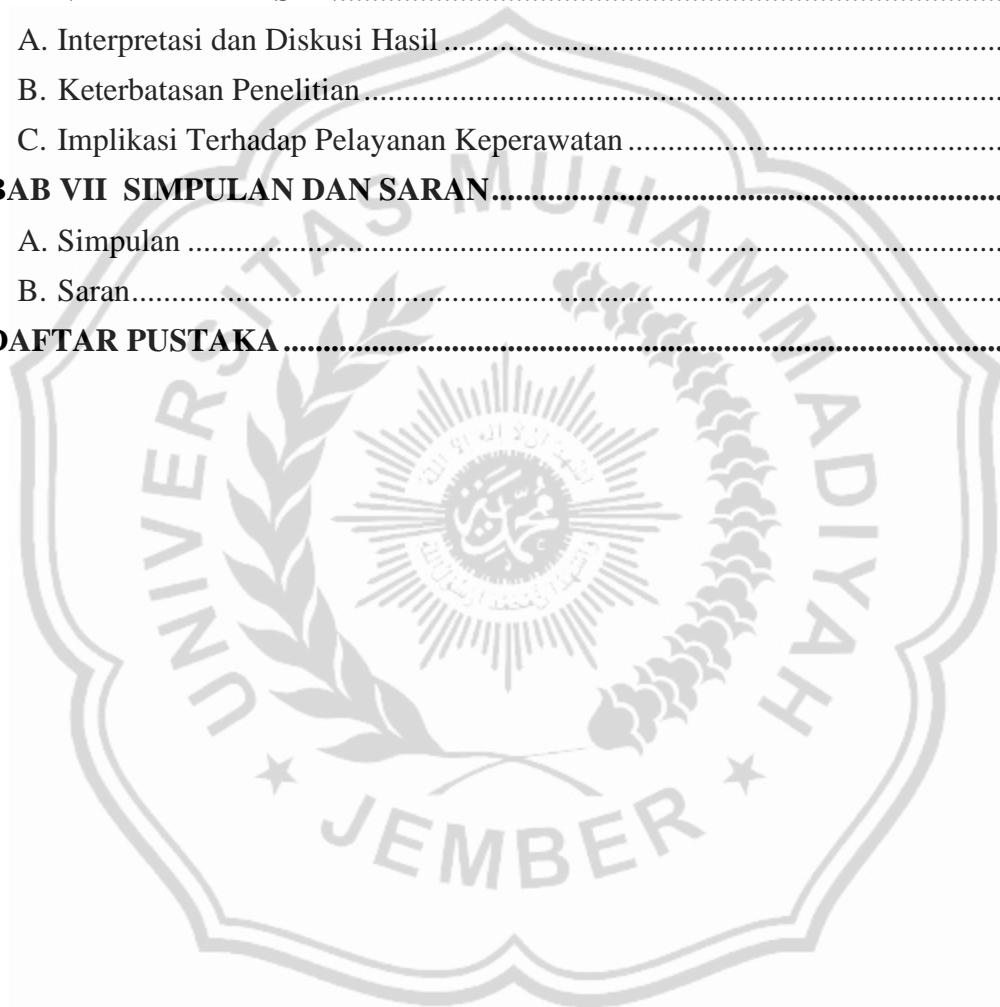
5. Ns. Luh Titi Handayani, S.Kep., M.Kes selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember atas arahan, masukan dan motivasi kepada peneliti.
6. Asmuji, SKM., M.Kep. selaku Dosen Penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kritik, saran dan masukan kepada peneliti demi kesempurnaan penelitian ini.
7. Dosen-dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang atas bimbingan dan bantuannya.
8. Kepala Puskesmas Tanggul untuk melaksanakan penelitian di Instansi yang dipimpinya.
9. Orang tua, kakak-kakakku tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, motivasi dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini
10. Tema-teman seperjuangan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik dari semua pihak mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi penelitian ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PENGUJI SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Konsep Kepuasan.....	6
B. Konsep Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas	11
C. <i>Theory of Planned Behavior</i>	18
E. Kerangka Teori.....	19
F. Literatur Review.....	20
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	24
A. Kerangka Konseptual	24
B. Hipotesis.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian.....	25
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling.....	25
C. Definisi Operasional.....	27
D. Tempat dan Waktu Penelitian	29

E. Alat Pengumpulan Data	29
F. Prosedur Pengumpulan Data	30
G. Analisis Data	32
H. Etika Penelitian	37
BAB V HASIL PENELITIAN	39
A. Data Umum	39
B. Data Khusus	42
BAB VI PEMBAHASAN.....	45
A. Interpretasi dan Diskusi Hasil	45
B. Keterbatasan Penelitian	49
C. Implikasi Terhadap Pelayanan Keperawatan	50
BAB VII SIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Simpulan	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Literatur Review	20
Tabel 4.1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 4.2 Waktu Penelitian	29
Tabel 4.3 <i>Scoring</i> Kepuasan.....	33
Tabel 4.4 <i>Scoring</i> Minat Kunjungan Ulang	34
Tabel 4.5 <i>Coding</i> dan Kategori Variabel Independen	35
Tabel 4.6 <i>Coding</i> dan Kategori Variabel Dependen.....	35
Tabel 4.7 Kekuatan Hubungan Analisis Bivariat	37
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Bulan Juni 2023	39
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Bulan Juni 2023	39
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Bulan Juni 2023	40
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Bulan Juni 2023	40
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Status Perkawinan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Bulan Juni 2023	41
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Riwayat Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Bulan Juni 2023	41
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Jarak Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Bulan Juni 2023	41
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Biaya Perawatan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Bulan Juni 2023.....	42
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul	42
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul	42
Tabel 5.11 Crosstabulasi Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul.....	43
Tabel 5.12 Hubungan Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul Berbasis <i>Theory Of Planned Behavior</i>	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i>	19
Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian.....	20
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar <i>Informed Consent</i>	60
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	61
Lampiran 3 Data Umum.....	62
Lampiran 4 Lembar Kuisisioner Kepuasan	63
Lampiran 5 Lembar Kuisisioner Minat Kunjungan Ulang.....	65
Lampiran 6 Lembar Pengesahan Judul Skripsi.....	67
Lampiran 7 Surat Pengantar Ijin Studi Pendahuluan Fakultas.....	68
Lampiran 8 Surat Ijin Studi Pendahuluan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik..	69
Lampiran 9 Surat Ijin Studi Pendahuluan Dinas Kesehatan Kabupaten Jember ..	70
Lampiran 10 Surat Telah Dijinkan Studi Pendahuluan Puskesmas Tanggul	71
Lampiran 11 Surat Lolos Uji Etik.....	72
Lampiran 12 Surat Ijin Uji Validitas.....	73
Lampiran 13 Surat Pengantar Ijin Penelitian Fakultas.....	74
Lampiran 14 Surat Ijin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik.....	75
Lampiran 15 Surat Ijin Penelitian Dinas Kesehatan Kabupaten Jember	76
Lampiran 16 Surat Telah Dijinkan Melakukan Penelitian Puskesmas Tanggul...77	
Lampiran 17 Surat Balasan Telah Melakukan Penelitian Puskemas Tanggul.....	78
Lampiran 18 Lembar Konsultasi.....	79
Lampiran 19 Dokumentasi Penelitian.....	81
Lampiran 20 Daftar Riwayat Hidup.....	82