



SKRIPSI

HUBUNGAN DIMENSI *TANGIBLE* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA RAWAT INAP AISYIYAH AMBULU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan

Oleh:

HARIES TRI WIDODO

20.1101.1145

**PROGRAM STUDI S1-ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN DIMENSI *TANGIBLE* DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI KLINIK PRATAMA RAWAT INAP AISYIYAH
AMBULU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

HARIES TRI WIDODO

NIM: 20.1101.1145

**PROGRAM STUDI S1-ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN DIMENSI *TANGIBLE* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA RAWAT INAP AISYIYAH AMBULU

Haries Tri Widodo

20.1101.1145

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, Juli 2024
Pembimbing I

Asmuji, SKM., M. Kep
NIP. 19720615 200501 1004

Pembimbing II

Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes.
NPK. 19860517 1 1503614

PENGESAHAN

HUBUNGAN DIMENSI *TANGIBLE* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA RAWAT INAP AISYIYAH AMBULU

Haries Tri Widodo
20.1101.1145

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi S1-Ilmu Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Juli 2024

1. Ketua : Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep (.....)
NPK. 19790301 1 1203734
2. Penguji I : Asmuji, SKM., M. Kep (.....)
NIP. 19720615 200501 1004
3. Penguji II : Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes (.....)
NPK. 19860517 1 1503614

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sasmiyanto, S. Kep., M. Kes
NIP. 19790416 1 0305358

PENGUJI SKRIPSI

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


Jember, Juli 2024

Penguji I



Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep
NPK. 19790301 1 1203734

Penguji II



Asmuji, SKM., M. Kep
NIP. 19720615 200501 1004

Penguji III



Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes.
NPK. 19860517 1 1503614



**SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haries Tri Widodo
NIM : 2011011145
Tempat, tanggal lahir : Jember, 12 April 2001
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki - laki
Alamat : Dusun Krajan RT 001 RW 002, Desa Klonojati,
Kecamatan Jenggawah, Kabupaten Jember
Jurusan/Program Studi : SI Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

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

Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama
Rawat Inap Aisyiyah Ambulu

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, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



(Haries Tri Widodo)
NIM. 2011011145

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah hirobbil'alamin

Rasa syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat serta hidayah-Nya, sehingga dapat terbentuk karya ini melalui proses yang panjang. Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai mana kita tahu bahwa beliau adalah yang telah menuntun kita ke jalan yang lebih baik. Semua ini tidak terlepas dari segala bantuan doa dan motivasi dari orang yang saya hormati dan saya sayangi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, yakni Bapak Sucipto dan Ibu Suprapti. Terima kasih atas doa, motivasi, kasih sayang, kesabaran, nasihat, serta membiayai saya sampai saat ini.
2. Kakak saya, yakni Eka Ciptanti dan Mei Dwi Subekti. Terima kasih atas doa, motivasi, kasih sayang, kesabaran, serta nasihat yang diberikan selama ini.
3. Ucapan terima kasih untuk dosen pembimbing serta penguji:
 - a. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep (Penguji)
 - b. Asmuji, SKM., M. Kep (Pembimbing I)
 - c. Ns. Cahya Tribagus Hidayat, S.Kep., M.Kes (Pembimbing II)

Telah sabar dan banyak meluangkan waktu untuk membantu saya selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmunya kepada saya selama menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

5. Teman-teman seperjuangan angkatan A15 khususnya kelas D yang selalu kompak dan memberikan semangat kepada saya dalam segala hal.
6. Keluarga besar UKM Bola Voli Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan pengalaman serta motivasi kepada saya dalam keadaan apapun yang akan selalu saya kenang.



MOTTO

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S Al Insyirah: 5-6)

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui."

(Q.S Al Baqarah: 216)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan."

(Boy Candra)

"Jangan menghabiskan seluruh hidup tanpa menikmatinya karena kamu akan menyesal saat melihat ke belakang."

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Dimensi *Tangible* dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu”. Penyusunan skripsi ini sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Keperawatan.

Peneliti menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada, sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

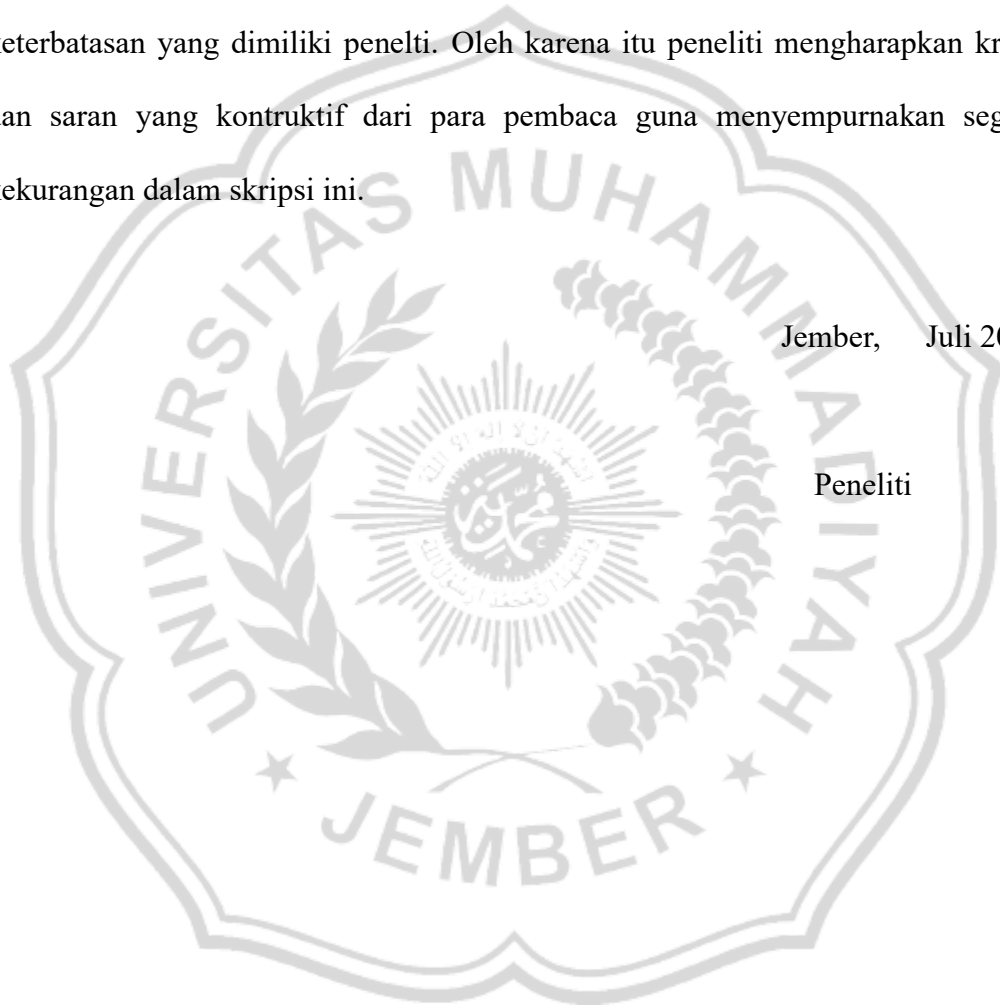
1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns.Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Program Studi S1-Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji, SKM., M.Kep selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Ns. Cahya Tri Bagus, S.Kep., M.Kes selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Kesehatan Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
7. Rekan-rekan di Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2020.

8. Pihak-pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dengan sepenuh hati, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan karena keterbatasan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam skripsi ini.

Jember, Juli 2024

Peneliti



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Konsep Dimensi <i>Tangible</i>	6
B. Konsep Kepuasan Pasien.....	10
C. Kerangka Teori	19
D. Penelitian Terkait.....	20
BAB III KERANGKA KONSEP	26
A. Kerangka Konsep.....	26
B. Hipotesis	26
BAB IV METODE PENELITIAN.....	28
A. Metode Penelitian	28
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Sampling	28
C. Definisi Operasional	30
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
E. Alat Pengumpul Data.....	34
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	36
G. Analisis Data.....	37
H. Etika Penelitian	41
BAB V HASIL PENELITIAN.....	43
A. Data Umum.....	43
B. Data Khusus	44
BAB VI PEMBAHASAN.....	47
A. Interpretasi Hasil Penelitian.....	47
B. Keterbatasan Penelitian.....	54

C. Implikasi dalam Keperawatan	55
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait.....	20
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.	32
Tabel 4. 2 Nilai dan Kekuatan Korelasi.	41
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu	43
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi berdasarkan Usia Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.....	43
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu	44
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Kondisi Dimensi <i>Tangible</i> di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.....	44
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.....	45
Tabel 5. 6 Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu.....	45



DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Teori Parasuraman (1985)	19
Bagan 2. 2 Kerangka Teori Penelitian.....	20
Bagan 3. 1 Kerangka Konsep Hubungan Dimensi <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu	26



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Informed Consent*
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3 : Kisi-Kisi Instrumen
- Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian Dimensi *Tangible* Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu
- Lampiran 5 : Lembar Pengesahan Judul Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Pengantar Survey Pendahuluan dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
- Lampiran 7 : Surat Rekomendasi Survey/Pengambilan Data dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember
- Lampiran 8 : Surat Persetujuan Izin Survey/Pengambilan Data dari Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu
- Lampiran 9 : Surat Pengantar Uji Validitas dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
- Lampiran 10 : Surat Telah Selesai Melaksanakan Uji Validitas
- Lampiran 11 : Surat Pengantar Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
- Lampiran 12 : Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember
- Lampiran 13 : Surat Diizinkan Penelitian
- Lampiran 14 : Surat Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 15 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 16 : Tabulasi Data
- Lampiran 17 : Output SPSS
- Lampiran 18 : Jadwal Pembuatan Skripsi
- Lampiran 19 : Surat Pernyataan Keabsahan
- Lampiran 20 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 21 : Daftar Riwayat Hidup