



SKRIPSI

***NURSING CARE RESPONSIVENESS DENGAN PATIENT LOYALTY DI
INSTALASI RAWAT INAP RSD BALUNG***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan

Oleh :

Alif Rizky Abdillah Pranata
20.1101.1047

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



SKRIPSI

***NURSING CARE RESPONSIVENESS DENGAN PATIENT LOYALTY DI
INSTALASI RAWAT INAP RSD BALUNG***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan

Oleh :

Alif Rizky Abdillah Pranata
20.1101.1047

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

PERSYARATAN PERSETUJUAN

NURSING CARE RESPONSIVENESS DENGAN PATIENT LOYALTY DI INSTALASI RAWAT INAP RSD BALUNG

Alif Rizky Abdillah Pranata
20.1101.1047

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

Jember, Juli 2024

Pembimbing I



Asmuji, SKM., M.Kep.
NIP. 197206152005011004

Pembimbing II




Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes.
NPK. 1982061911203699

PENGUJI SKRIPSI

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


Jember, Juli 2024

Penguji I




Ns. Sofia Rhosma Dewi, S.Kep., M.Kep.
NPK. 1984122411103586

Penguji II



Asmuji, SKM., M.Kep.
NIP. 197206152005011004

Penguji III



Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes.
NPK. 1982061911203699

PENGESAHAN

NURSING CARE RESPONSIVENESS DENGAN PATIENT LOYALTY DI INSTALASI RAWAT INAP RSD BALUNG

Alif Rizky Abdillah Pranata
20.1101.1047

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

Jember, Juli 2024

Penguji,

1. Penguji I : Ns. Sofia Rhosma Dewi, S.Kep., M.Kep. (.....)
NPK. 1984122411103586
2. Penguji II : Asmuji, SKM., M.Kep. (.....)
NIP. 197206152005011004
3. Penguji III : Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes. (.....)
NPK. 1982061911203699

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember



Ns. Sri Wahyuni A, S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom
NPK. 1988030311703821



**SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alif Rizky Abdillah Pranata
NIM : 2011011047
Tempat, tanggal lahir : Jember, 04 Agustus 2002
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Dusun Pucuan – RT/RW 002/002 – Desa Sidomulyo –
Kecamatan Semboro – Kabupaten Jember
Jurusan/Program Studi : S1-Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

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

Nursing Care Responsiveness dengan Patient Loyalty di Instalasi Rawat Inap RSD Balung

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, _____ 20__

Yang membuat pernyataan,



(Alif Rizky Abdillah Pranata)

NIM. 2011011047

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Nursing Care Responsiveness dengan Patient Loyalty* di Instalasi Rawat Inap RSD Balung”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan pada program studi S1 Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, izinkan peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Asmuji, SKM, M.Kep. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan ketika peneliti merasa bingung atau hilang arah dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. NS. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan ketika peneliti merasa bingung atau hilang arah dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang penuh tanggung jawab dalam memberikan ilmunya.
7. Direktur dan Kepala ruang rawat inap melati Rumah Sakit Daerah Balung Jember yang telah memberikan izin dan tempat bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian ini

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menuangkan ide dan pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini. Namun, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan, oleh karena itu dengan sepuh hati peneliti memohon maaf atas kekurangan dalam skripsi ini serta sangat mengharapkan masukan guna perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi kita semua.

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Nursing Care Responsiveness Dengan Patient Loyalty Di Instalasi Rawat Inap RSD Balung*” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan serta tantangan dan kesulitan yang harus dihadapi selama penelitian ini dilakukan. Namun karena dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, peneliti akhirnya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan, selalu mendoakan yang terbaik, memenuhi segala kebutuhan finansial maupun emosional penelitian, selalu ada untuk membangkitkan semangat dengan segala motivasi mereka ketika peneliti merasa rapuh. Terima kasih selalu ada untuk mendukung dan mendoakan yang terbaik.
2. Dosen Pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan ketika peneliti merasa bingung atau hilang arah dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Keluarga besar dan saudara – saudara saya yang juga senantiasa memberi dukungan kepada peneliti secara emosional untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman – teman saya yang selalu ada ketika saya membutuhkan, selalu memberikan motivasi ketika saya merasa lelah selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Orang tercinta saya yang selalu mendukung saya dan menemani saya dari semester 3 hingga sekarang bisa melakukan sidang skripsi.

MOTTO

“Jadikanlah Suasana Hari Ini Seperti Sebuah Foto Yang Usang Namun
Kenangannya Yang Selalu Ada Hingga Kapanpun”

-Alif Rizky Abdillah Pranata-



DAFTAR ISI

SAMPUL	ii
PERSYARATAN PERSETUJUAN	iii
PENGUJI PROPOSAL	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Konsep <i>Nursing Care Responsiveness</i>	6
B. Konsep <i>Patient Loyalty</i>	11
C. Penerapan Teori.....	15
D. Penelitian Terkait.....	18
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	24
A. Kerangka Konsep.....	24

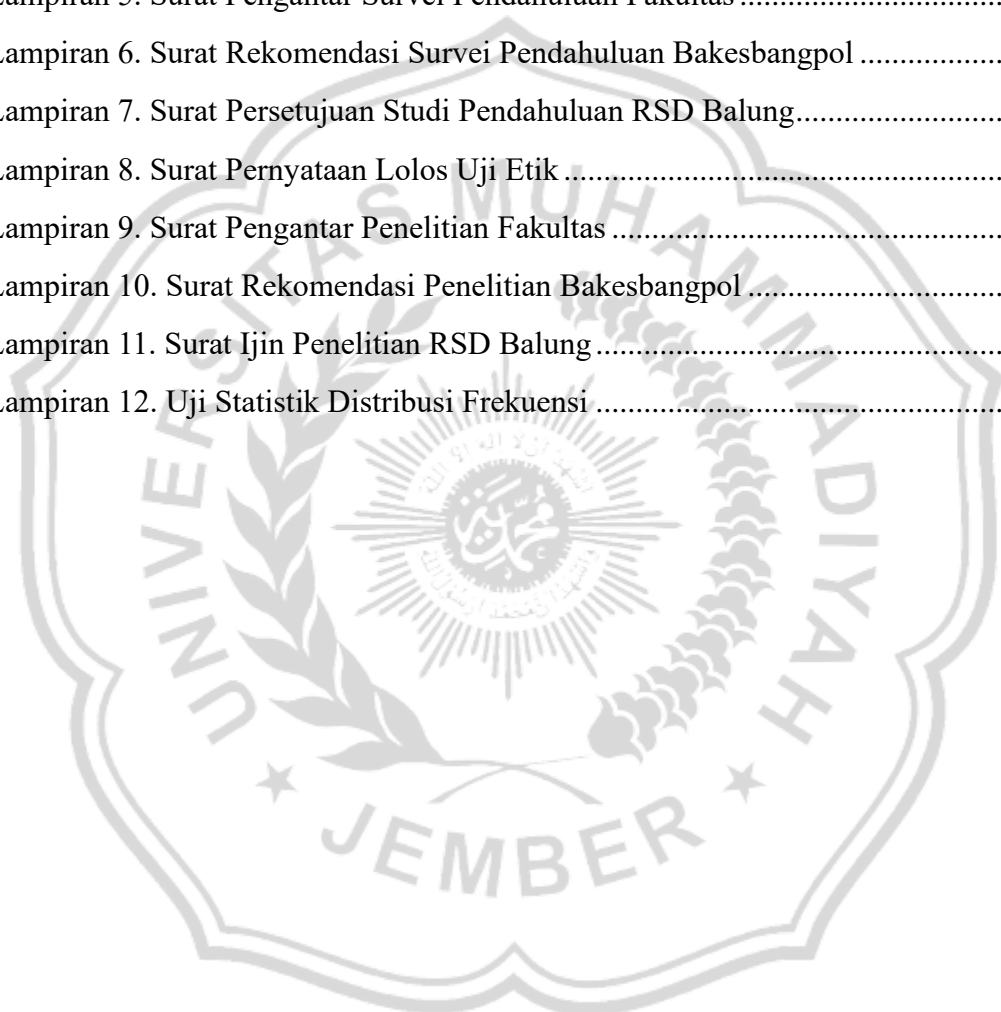
B. Hipotesis.....	24
BAB IV METODE PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian.....	25
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	25
C. Definisi Operasional.....	27
D. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
E. Alat Pengumpulan Data	29
F. Prosedur Pengumpulan Data.....	31
G. Analisis Data	32
H. Etika Penelitian	34
BAB V HASIL PENELITIAN.....	36
A. Data Demografi.....	36
B. Data Khusus	38
BAB VI PEMBAHASAN.....	41
A. Interpretasi dan Hasil Diskusi.....	41
B. Keterbatasan Penelitian.....	47
C. Implikasi Penelitian.....	48
BAB VII PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	18
Tabel 4.1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 4.2 Kisi-kisi Kuesioner Variabel Independen.....	29
Tabel 4.3 Rentang Skor Skala <i>Likert</i> Variabel Independen.....	30
Tabel 4.4 Kisi-kisi Kuesioner Variabel Dependen	30
Tabel 4.5 Rentang Skor Skala <i>Likert</i> Variabel Dependen	30
Tabel 4.6 <i>Scoring Nursing Care Responsiveness</i>	32
Tabel 4.7 <i>Scoring Patient Loyalty</i>	33
Tabel 4.8 Nilai dan Kekuatan Korelasi	34
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung Tahun 2024 (n=171).....	36
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung Tahun 2024 (n=171).....	36
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Status Pekerjaan Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung Tahun 2024 (n=171).....	37
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Status Menikah Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung Tahun 2024 (n=171).....	37
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Inap Ruang Melati di RSD Balung Tahun 2024 (n=171)	38
Tabel 5.6 Distribusi <i>Nursing Care Responsiveness</i> di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Tahun 2024 (n=171).....	38
Tabel 5.7 Distribusi <i>Patient Loyalty</i> di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Tahun 2024 (n=171)	39
Tabel 5.8 Distribusi Hubungan <i>Nursing Care Responsiveness</i> dengan <i>Patient Loyalty</i> di Ruang Rawat Inap Melati RSD Balung Tahun 2024 (n=171).....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 2. Lembar <i>Informed Consent</i>	59
Lampiran 3. Lembar Konsul	60
Lampiran 4. Lembar Pengesahan Judul	61
Lampiran 5. Surat Pengantar Survei Pendahuluan Fakultas	62
Lampiran 6. Surat Rekomendasi Survei Pendahuluan Bakesbangpol	63
Lampiran 7. Surat Persetujuan Studi Pendahuluan RSD Balung.....	64
Lampiran 8. Surat Pernyataan Lolos Uji Etik	65
Lampiran 9. Surat Pengantar Penelitian Fakultas	66
Lampiran 10. Surat Rekomendasi Penelitian Bakesbangpol	67
Lampiran 11. Surat Ijin Penelitian RSD Balung.....	68
Lampiran 12. Uji Statistik Distribusi Frekuensi	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	16
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	24

