

**PERAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM X**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Strata 1 (S-1) Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh:

Putri Ayu Amy Lestari

NIM. 1910811068

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas
Muhammadiyah Jember untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Satu (S1) Psikologi

Pada Tanggal,

3 Februari 2026

Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas Muhammadiyah Jember

Dekan



Dr. Nuzula Widvarini, S.Psi., M.Si
NIP. 197505292005012001

Dewan Penguji

Tanda Tangan

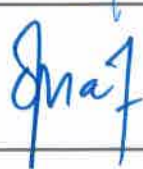
Siti Nur'Aini, S.Psi., M.Si

NIP. 197702122005012002

Danan Satriyo Wibowo, S.Sos, M.Si

NPK. 1984112511703815





HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Putri Ayu Amy Lestari

Nim :1910811068

Dengan disaksikan oleh tim penguji skripsi, menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan isi pernyataan ini, maka saya bersedia menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh.

Jember, 3 Januari 2026

Yang Menyatakan



Putri Ayu Amy L

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan kasih sayang dan segala kemudahan-Nya. Skripsi ini tuliskan sebagai persembahan kecil, tanda cinta dan terima kasih untuk orang-orang yang telah membuat hidup penulis lebih berharga dan bermakna. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini

kepada :

Untuk Orang Tua

Kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan banggakan, Papa dan Mama, yang senantiasa dengan tulus mendoakan, menasihati, serta memberikan semangat terbaik tanpa henti. Ayah dan Ibu selalu memberikan dukungan, baik moral maupun material. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala pengorbanan, kasih sayang, ridho, dan doa yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha memberikan yang terbaik.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. maka engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). dan hanya kepada Tuhanmu engkau berharap”

(QS. Al-Inshirah: 6-8)

“Pada akhirnya takdir Allah SWT selalu baik walaupun terkadang perlu air mata untuk menerimanya”

(Umar Bin Khattab)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil a'lam, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Krikilan” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember. Shalawat dan Taslim, penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad, SAW suri teladan dan panutan penulis.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini :

1. Ibu Dr. Nurlaela Widyarini, S.Psi., Msi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember, Terima kasih atas dukungannya selama ini.
2. Ibu Aggraeni Swastika Sari S.Psi., M.Si., Psikolog selaku dosen wali, angkatan 2019 genap yang telah memotivasi dan memberikan arahan selama perkuliahan berlangsung
3. Bapak Danan Satriyo Wibowo, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memotivasi dan membimbing selama menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Januariya Laili, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing II. Terima kasih atas bimbingan dan dampingan yang diberikan kepada penulis, menerima segala bentuk

kekurangan penulis dan memberikan saran perbaikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Ibu Siti Nur' Aini, S.Psi., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan bimbingan, arahan, serta saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan penulis memperoleh banyak ilmu untuk terus belajar, memperbaiki diri, dan menjadi lebih baik.
6. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mendampingi dan memberikan ilmunya selama menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Staf Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam memenuhi segala persyaratan dan kebutuhan terkait administrasi selama berada di fakultas.
8. Kepala, dan seluruh jajaran Staf RSUD Krikilan yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam proses pengumpulan data untuk kebutuhan penelitian yang dibutuhkan.
9. Seluruh Pasien/Narasumber di poli rawat jalan RSUD Krikilan yang telah bersedia membagikan pengalaman dan informasi guna penyusunan penelitian.
10. Untuk papa dan mama, terimakasih yang tidak terhingga atas seluruh do'a restu dan kasih sayang yang diberikan, selalu sabar mendidik serta memotivasi untuk menjadi yang terbaik dengan sabar dan penuh semangat memberikan motivasi kepada penulis mulai dari awal perkuliahan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.

11. Teristimewa juga ucapan terimakasih penulis persembahkan kepada kakak Amytha Trisnawardani S.sos dan Fajri Maulana, M.Tr.A.P yang selalu mendorong, mengingatkan dan mendukung saya selama pengerjaan skripsi.
12. Terimakasih kepada Keponakan tersayang Rayshiva Galen Nareswara yang selalu menemani dan memberi keceriaan selama pengerjaan skripsi.
13. Teman Teman saya tercinta, Triska Nashihatul Afifah, Cattleya Lestari Puteri, Iil Lailatul Laidah Chusen, Herida Novita Wiyayanti, yang telah memberikan banyak bantuan, dan motivasi hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Teman-teman satu angkatan 2019 Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah hadir kebersamaan mulai awal menempuh pendidikan sampai saat ini serta senantiasa memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita semua diberi kesuksesan.
15. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis secara satu persatu, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
INTISARI	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	15

3. Faktor Kualitas Pelayanan.....	16
B. Kepuasan Pasien	16
1. Definisi Kepuasan Pasien	16
2. Aspek – Aspek Kepuasan Pasien	17
3. Faktor-faktor Pengetahuan.....	18
C. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	19
D. Hipotesa Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
C. Definisi Operasional	22
1. Kualitas Pelayanan.....	22
2. Kepuasan Pasien	23
D. Populasi dan Sampel	24
E. Metode Pengumpulan Data.....	25
F. Metode Analisa Data	28
1. Uji Keabsahan.....	28
a. Uji Validitas.....	28
2. Uji Asumsi	29
4. Uji Hipotesis	30
5. Uji Deskriptif.....	30

BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Orientasi Kancan dan Persiapan penelitian	31
1. Orientasi Kancan	31
2. Persiapan Pelaksanaan Penelitian	32
B. Pelaksanaan Penelitian	33
1. Pelaksanaan Penelitian	33
C. Hasil Analisa Data	34
1. Hasil Keabsahan Alat Ukur	34
2. Uji Asumsi	36
3. Uji Deskriptif	38
4. Uji Hipotesis	50
BAB V	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

<i>Table 1. Blueprint kualitas Pelayanan.....</i>	<i>27</i>
<i>Table 2. Blueprint Kepuasan Pasien.....</i>	<i>28</i>
<i>Table 3. Hasil Validitas Kepuasan Pasien.</i>	<i>35</i>
<i>Table 4. Uji Reliabilitas.....</i>	<i>36</i>
<i>Table 5. Uji Normalitas</i>	<i>36</i>
<i>Table 6. Uji Linieritas</i>	<i>37</i>
<i>Table 7. Deskripsi.....</i>	<i>39</i>
<i>Table 8. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan</i>	<i>39</i>
<i>Table 9. Kualitas Pelayanan Peraspek.....</i>	<i>40</i>
<i>Table 10. Deskriptif Kualitas Pelayanan Jenis Kelamin</i>	<i>42</i>
<i>Table 11. Deskriptif Kualitas Pelayanan Poli.....</i>	<i>43</i>
<i>Table 12. Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien</i>	<i>45</i>
<i>Table 13. Kepuasan Pasien Per – Aspek</i>	<i>45</i>
<i>Table 14. Kepuasan Pasien Jenis Kelamin.....</i>	<i>47</i>
<i>Table 15. Deskriptif Kepuasan Pasien Poli.....</i>	<i>48</i>
<i>Table 16 . Hasil Uji Hipotesis</i>	<i>50</i>
<i>Table 17. hasil uji koefisien regresi</i>	<i>51</i>
<i>Table 18. Model Summary.....</i>	<i>52</i>

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1. Layak Etik.....</i>	<i>65</i>
<i>Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian.....</i>	<i>66</i>
<i>Lampiran 3. Skala Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>67</i>
<i>Lampiran 4. Skala Kepuasan Pasien.....</i>	<i>69</i>
<i>Lampiran 5. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>70</i>
<i>Lampiran 6. Tabulasi Data Kepuasan Pasien.....</i>	<i>76</i>
<i>Lampiran 7. Data Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>81</i>
<i>Lampiran 8. Data Uji Validitas Kepuasan Pasien.....</i>	<i>88</i>
<i>Lampiran 9. Data Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>93</i>
<i>Lampiran 10. Data Uji Reabilitas Kepuasan Pasien.....</i>	<i>93</i>
<i>Lampiran 11. Data Hasil Uji Normalitas.....</i>	<i>94</i>
<i>Lampiran 12. Data Hasil Uji Linieritas.....</i>	<i>95</i>