

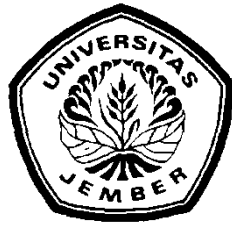
**HUBUNGAN PERSEPSI PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III RUMAH SAKIT PARU  
JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Melinda Rahman  
NIM 092310101069**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**HUBUNGAN PERSEPSI PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III RUMAH SAKIT PARU  
JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Keperawatan

Oleh

**Melinda Rahman**  
**NIM 092310101069**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, ketabahan, dan kemudahan dalam penyusunan skripsi;
2. Ibunda Suhartatik dan Ayahanda Abdur Rahman, terima kasih atas kesabaran, curahan kasih sayang, dan pengorbanan yang telah Ayah Ibu berikan kepadaku;
3. Kedua kakakku Vita Rahmawati, S.E. dan Elly Larasati S.Pd. yang senantiasa memberikan doa dan dukungan.

## MOTO

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

(terjemahan Surat *Ar Ra'd* ayat 11) <sup>\*)</sup>

*Strive not to be success but rather to be of value.* <sup>\*\*)</sup>

Jika anda membuat seseorang bahagia hari ini, anda juga membuatnya bahagia dua puluh tahun lagi saat ia mengenang peristiwa itu. <sup>\*\*\*)</sup>

---

<sup>\*)</sup> Departemen Agama Republik Indonesia. 2009. *Al Qur'an dan Terjemahannya*.

Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo

<sup>\*\*)</sup> Albert Einstein

<sup>\*\*\*)</sup> Sydney Smith

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Melinda Rahman

NIM : 092310101069

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Hubungan Persepsi Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Januari 2014

Yang menyatakan,



Melinda Rahman

NIM 092310101069

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PERSEPSI PERILAKU *CARING* PERAWAT  
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
KELAS III RUMAH SAKIT PARU  
JEMBER**

Oleh

Melinda Rahman  
NIM 092310101069

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ns. Dodi Wijaya, M.Kep.

Dosen Pembimbing Anggota : Ns. Latifa Aini S., M.Kep., Sp.Kom.

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Hubungan Persepsi Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember pada:

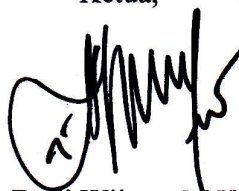
hari : Kamis

tanggal : 9 Januari 2014

tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

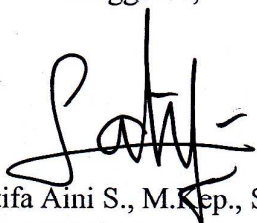
Tim Penguji

Ketua,



Ns. Dodi Wijaya, M.Kep.  
NIP. 19820622 201012 1 002

Anggota I,



Ns. Latifa Aini S., M.Kep., Sp.Kom.  
NIP. 19710926 200912 2 001

Anggota II,



Ns. Erti I. Dewi, M.Kep., Sp.Kep.J.  
NIP. 19811028 200604 2 002

Mengesahkan

Ketua Program Studi,



dr. Sujono Kardis, Sp.KJ  
NIP. 19490610 198203 1 001

Hubungan Persepsi Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember (*The Correlation between Perceptions of Nurses Caring Behavior with Loyalty of Third Class Inpatients Jember Chest Hospital*)

**Melinda Rahman**

*Nursing Science Study Program, Jember University*

**ABSTRACT**

*Patient loyalty can affect the development of the hospital. Efforts to maintain patient loyalty can be done by controlling the various factors that can influence patient loyalty. Quality of service is one of the factors that influence patient loyalty. Quality service can be provided by increasing the nurses caring behaviors. This research was to determine the correlation between perceptions of nurses caring behavior with inpatients loyalty. This research used observational analytic method with cross sectional approach and the sample consisted of 47 respondents. Sampling technique used purposive sampling. Collecting data used questionnaire and analyzed using fisher's exact test with 95% CI. Results showed that nurses caring behavior was perceived satisfying by 43 patients (91,5%) and 36 patients (76,6%) had an enough tendency to be loyal. Statistical analysis showed that the  $p$  value = 0,035 and  $\alpha$  = 0,05 which means there is a significant correlation between perceptions of nurses caring behavior with loyalty of third class inpatients Jember Chest Hospital. Implementation of nurses caring behavior can increase inpatients loyalty to the Jember Chest Hospital services. This result can be used as basic to construct policies that support the application of nurses caring behavior to improve patient loyalty.*

**Keywords:** *nurses caring behavior, inpatients loyalty.*



## RINGKASAN

**Hubungan Persepsi Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember;** Melinda Rahman, 092310101069; 2014: 135 halaman; Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

Upaya pertahanan dan pengembangan rumah sakit dapat dilakukan salah satunya dengan meningkatkan pendapatan rumah sakit yang bersumber dari pasien dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya loyalitas. Loyalitas pasien berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit sehingga upaya untuk menciptakan loyalitas pasien harus dilakukan secara terus-menerus. Salah satu upaya untuk menciptakan loyalitas pasien dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan sehingga interaksi antara perawat dengan pasien dapat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Caring* merupakan landasan utama dalam keperawatan yang dapat membangun hubungan antara perawat dan pasien yang lebih responsif, sehingga penerapan perilaku *caring* dalam setiap layanan keperawatan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode observasional analitik dan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember yaitu sebanyak 92 responden dengan sampel sebanyak 47 responden. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember yaitu ruang Mawar dan Melati. Alat pengumpul data terdiri dari kuesioner persepsi perilaku *caring* perawat dan

kuesioner loyalitas pasien. Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan uji *Alpha Cronbach* dengan nilai 0,980 pada instrumen persepsi perilaku *caring* perawat dan 0,960 pada instrumen loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat dipersepsikan memuaskan oleh hampir seluruh pasien yaitu sebanyak 43 orang (91,5%) dan terdapat 4 orang (8,5%) yang mempersepsikan perilaku *caring* perawat cukup memuaskan. Hasil lain menunjukkan bahwa 36 orang (76,6%) memiliki kecenderungan yang cukup untuk loyal dan 11 orang (23,4%) memiliki kecenderungan yang baik untuk loyal terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru Jember. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada kuesioner yang digunakan. Kuesioner persepsi perilaku *caring* perawat mengadaptasi instrumen *Caring Behavior Assesment Tool* (CBA) dengan menggunakan bahasa yang berbeda sehingga memungkinkan adanya ketidaksesuaian maksud dari pertanyaan yang ada dalam kuesioner dengan instrumen asli. Kuesioner loyalitas pasien menggunakan skala ukur Likert tanpa disertai keterangan pasti yang membedakan setiap pilihan jawaban sehingga terdapat unsur subjektivitas yang tinggi dari pasien dalam menjawab pertanyaan yang tersedia.

Analisis data menggunakan *fisher's exact* dengan hasil ada hubungan antara persepsi perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Paru Jember ( $p \text{ value} = 0,035 < \alpha = 0,05$ ). Persepsi yang memuaskan terhadap perilaku *caring* perawat memiliki peluang 0,076 kali membuat pasien memiliki kecenderungan baik untuk menjadi loyal terhadap pelayanan Rumah Sakit Paru Jember (*Odd Ratio* (OR) = 0,076). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Paru untuk meningkatkan penerapan perilaku *caring* perawat dan membuat kebijakan yang mendukung penerapan perilaku *caring* perawat sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien.

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Persepsi Perilaku *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember". Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. dr. Sujono Kardis, Sp.KJ selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
2. Ns. Dodi Wijaya, M.Kep. selaku dosen pembimbing utama, Ns. Latifa Aini S., M.Kep., Sp.Kom. selaku dosen pembimbing anggota, dan Ns. Erti Ikhtiarini Dewi, M.Kep., Sp.Kep.J selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan serta saran demi kesempurnaan skripsi ini;
3. Ns. Emi Wuri Wuryaningsih, S.Kep., Ns. Siswoyo, S.Kep, dan Ns. Erti Ikhtiarini Dewi, M.Kep., Sp.Kep.J selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama melaksanakan studi di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
4. Ns. Latifa Aini S., M.Kep., Sp.Kom. selaku Dosen Wali Angkatan 2009, yang senantiasa memberikan arahan dan nasihat selama melaksanakan studi di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
5. Seluruh dosen, staf dan karyawan yang telah memberikan dukungan selama melaksanakan studi di Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
6. Direktur Rumah Sakit Paru Jember, Bapak Andi, dr. Movita, Ibu Endang, Bapak Puji, seluruh kakak-kakak perawat di ruang Mawar dan Melati Rumah Sakit Paru Jember yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan selama penelitian;
7. Direktur, staf, dan perawat RSD dr. Soebandi Kabupaten Jember;
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran;

9. Sahabat tercinta Yeni, Devi, Velina, Nurul, Luluk dan Islah. Terima kasih atas perhatian, doa, dukungan, pengalaman, dan kenangan manis yang telah kalian berikan;
10. Teman-teman satu bimbingan akademik Debbi, Ayu, Sari, Yudha, dan Siwi yang telah banyak membantu dalam melewati masa sulit selama perkuliahan;
11. Teman-teman seperjuangan Firman, Mifta, Mokhlas, Yogis, Feri, Dini, Risma, Riris, Linda, dan Uly. Terima kasih atas motivasi yang telah menguatkan dikala penat;
12. Teman-teman angkatan 2009 yang telah melukiskan warna indah dalam perjalanan hidup saya;
13. Teman-teman posko 27 Dian, Wulan, Rino, Arief, Endhi, dan Danar, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan;
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca guna penyempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>PRAKATA</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	14
<b>1.3 Tujuan</b> .....	14
1.3.1 Tujuan Umum .....	14
1.3.2 Tujuan Khusus .....	14
<b>1.4 Manfaat</b> .....	15
1.4.1 Bagi Instansi Pendidikan .....	15
1.4.2 Bagi Rumah Sakit .....	15
1.4.3 Bagi Masyarakat.....	15
1.4.4 Bagi Peneliti .....	15
<b>1.5 Keaslian Penelitian</b> .....	16

<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....</b>	<b>18</b>
2.1.1 Definisi <i>Caring</i> .....	18
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku <i>Caring</i> .....	19
2.1.3 Komponen <i>Caring</i> .....	20
2.1.4 Aspek <i>Caring</i> .....	23
2.1.5 Pengukuran <i>Caring</i> .....	24
2.1.5 Manfaat Pengukuran Perilaku <i>Caring</i> .....	26
<b>2.2 Pasien Sebagai Pelanggan.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Persepsi Pelanggan .....</b>	<b>28</b>
2.3.1 Pengertian Persepsi.....	28
2.3.2 Jenis Persepsi.....	28
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	29
2.3.4 Persepsi Pelanggan .....	31
2.3.5 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan.....	32
<b>2.4 Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>33</b>
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	33
2.4.2 Perspektif Loyalitas .....	34
2.4.3 Jenis Loyalitas .....	35
2.4.4 Tahap Loyalitas .....	37
2.4.5 Indikator Loyalitas.....	38
2.4.6 Manfaat Loyalitas .....	40
2.4.7 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	41
2.4.8 Strategi Pengelolaan Loyalitas .....	43
<b>2.5 Hubungan Persepsi Perilaku <i>Caring</i> Dengan Loyalitas         Pasien.....</b>	<b>44</b>
<b>2.6 Kerangka Teori.....</b>	<b>47</b>
<b>BAB 3. KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 Kerangka Konsep .....</b>	<b>48</b>
<b>3.2 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>49</b>

<b>BAB 4. METODE PENELITIAN</b> .....	50
<b>4.1 Jenis Penelitian</b> .....	50
<b>4.2 Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	50
4.2.1 Populasi Penelitian .....	50
4.2.2 Sampel Penelitian .....	51
4.2.3 Teknik Penentuan Sampel.....	51
4.2.4 Kriteria Penelitian .....	53
<b>4.3 Lokasi Penelitian</b> .....	54
<b>4.4 Waktu Penelitian</b> .....	54
<b>4.5 Definisi Operasional</b> .....	55
<b>4.6 Pengumpulan Data</b> .....	55
4.6.1 Sumber Data .....	55
4.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	56
4.6.3 Alat Pengumpulan Data .....	57
4.6.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
<b>4.7 Pengolahan Data</b> .....	62
4.7.1 <i>Editing</i> .....	62
4.7.2 <i>Coding</i> .....	62
4.7.3 <i>Entry</i> .....	63
4.7.4 <i>Cleaning</i> .....	64
<b>4.8 Teknik Analisa Data</b> .....	64
<b>4.9 Etika Penelitian</b> .....	65
<b>BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	67
<b>5.1 Hasil</b> .....	68
5.1.1 Analisis Univariat .....	68
5.1.2 Analisis Bivariat .....	73
<b>5.2 Pembahasan</b> .....	74
5.2.1 Persepsi Perilaku <i>Caring</i> Perawat .....	74
5.2.2 Loyalitas Pasien .....	84
5.2.3 Hubungan Persepsi Perilaku <i>Caring</i> Dengan Loyalitas Pasien.....	92

<b>5.3 Keterbatasan Penelitian</b> .....	97
<b>BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	99
<b>6.1 Simpulan</b> .....	99
<b>6.2 Saran</b> .....	100
6.2.1 Bagi Instansi Pendidikan .....	100
6.2.2 Bagi Rumah Sakit .....	100
6.2.3 Bagi Masyarakat .....	101
6.2.4 Bagi Peneliti .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	103
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Nilai BOR Ruang Rawat Inap Mawar dan Melati Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2013 .....	11
4.1 Data Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2013 .....	51
4.2 Distribusi Besar Sampel Masing-Masing Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember.....	53
4.3 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional .....	55
4.4 <i>Blue Print</i> Kuesioner Persepsi Perilaku <i>Caring</i> Perawat.....	59
4.5 <i>Blue Print</i> Kuesioner Loyalitas Pasien .....	59
4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi Perilaku <i>Caring</i> Perawat .....	61
4.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pasien .....	62
5.1 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Bulan November-Desember Tahun 2013 (n= 47).....	68
5.2 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Perilaku <i>Caring</i> Perawat Berdasarkan Subskala Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Bulan November-Desember Tahun 2013 (n= 47).....	69
5.3 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Bulan November-Desember Tahun 2013 (n= 47) .....	71
5.4 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien Berdasarkan Indikator Loyalitas di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Bulan November-Desember Tahun 2013 (n= 47).....	72
5.5 Ditribusi Hubungan Persepsi Perilaku <i>Caring</i> Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember Pada November-Desember 2013 (n=47).....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Bagan Hubungan Berbagai Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan Terhadap Suatu Produk Atau Jasa.....	33
2.2 Kerangka Teori .....	47
3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Lembar <i>Informed</i> .....	109
B. Lembar <i>Consent</i> .....	110
C. Kuesioner A (Persepsi Perilaku <i>Caring</i> Perawat).....	111
D. Kuesioner B (Loyalitas Pasien) .....	114
E. Data Jumlah Pasien, Tempat Tidur, dan BOR perbulan Tahun 2013 Rumah Sakit Paru Jember .....	116
F. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	117
G. Hasil Analisa Data.....	124
H. Dokumentasi Penelitian .....	130
I. Surat-surat Penelitian .....	131