

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN BERBASIS ISLAMI
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT UMUM MUHAMMADIYAH BABAT**

SKRIPSI



MOCH. FAJAR SETYAWAN
NIM. 18.02.01.2684

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2022

**HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN BERBASIS ISLAMI
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT UMUM MUHAMMADIYAH BABAT**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi S1-Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**MOCH. FAJAR SETYAWAN
NIM. 18.02.01.2684**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : MOCH. FAJAR SETYAWAN

NIM : 18.02.01.2684

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 13 JUNI 2000

INSTITUSI : PRODI S1 KEPERAWATAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul : “Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat” adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademik.

Lamongan, Juni 2022

Yang menyatakan

A 1000 Rupiah adhesive stamp (Meterai Tempel) with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number '5A545AJK017204510' is visible at the bottom.

MOCH. FAJAR SETYAWAN

NIM. 18.02.01.2684

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI OLEH : MOCH. FAJAR SETYAWAN
NIM : 18.02.01.2684
JUDUL : HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN
BERBASIS ISLAMI DENGAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM
MUHAMMADIYAH BABAT

Telah disetujui untuk diajukan dihadapan Dewan Penguji Skripsi pada
bulan Juni 2022

Pembimbing I



Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 19840127 200812 043

Pembimbing II



Nurul Hikmatul Q., S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 19910912 201807 090

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI OLEH : MOCH. FAJAR SETYAWAN
NIM : 18.02.01.2684
JUDUL : HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN
BERBASIS ISLAMI DENGAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM
MUHAMMADIYAH BABAT

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi Di
Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : Juni 2022

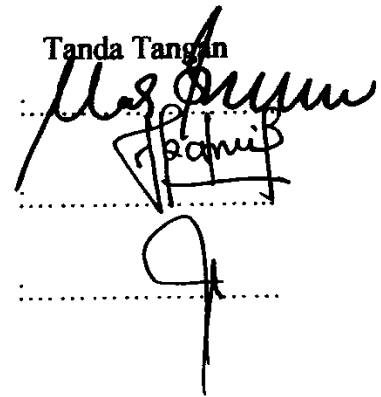
PANITIA PENGUJI

Ketua : H. M. Bakri Priyodwi A., S.Kp., M.Kep.

Anggota : 1. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep.

2. Nurul Hikmatul Q., S.Kep., Ns., M.Kep.

Tanda Tangan



The image shows three handwritten signatures in black ink. The first signature is at the top, followed by a signature with a box around it, and a third signature below that. Dotted lines are present to the right of the first two signatures, and a dotted line is to the right of the third signature.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan

~~Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes.
NIK.49780821 200601 015~~

KURIKULUM VITAE

Nama : Moch. Fajar Setyawan
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 13 Juni 2000
Alamat : Desa Mungli, RT 01 RW 02, Kecamatan Kalitengah,
Kabupaten Lamongan
Pekerjaan : Mahasiswa
Riwayat Pendidikan :

1. TK Lestari : Lulus Tahun 2006
2. SDN Mungli : Lulus Tahun 2012
3. SMP Negeri 1 Kalitengah : Lulus Tahun 2015
4. SMA Negeri 1 Sukodadi : Lulus Tahun 2018
5. Prodi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2018 – Sekarang

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Aku membutuhkan-Nya dan Dia tidak membutuhkanku. Melewatkan waktu tanpa mengingat-Nya, itu hal yang rugi “

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT, kita memuji-Nya, dan meminta pertolongan, pengampunan serta petunjuk kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan diri kita dan keburukan amal kita. Barang siapa mendapat dari petunjuk Allah, maka tidak ada yang menyesatkannya dan barang siapa yang sesat maka tidak ada pemberi petunjuk baginya. Aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Semoga doa, shalawat tercurah pada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, dan sahabat serta siapa saja yang mendapat petunjuk hingga hari kiamat. Aamiin.

Persembahan tugas akhir ini dan rasa terima kasih saya ucapkan untuk :

- Keluargaku tercinta, kedua orang tuaku serta semua yang ada di rumah yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil untuk selalu terikat dengan hukum syara' dan menjadi orang yang bahagia di dunia maupun di akhirat
- Dosen pembimbing bu Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep. dan bu Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep. yang selalu memberikan nasehat dan bimbingan dengan penuh kesabaran
- Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat, semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini
- Wali kelas, Ms. Dias Tiara Putri Utomo S.Kep., Ns., M.Kep. yang telah mengasuh saya dan teman-teman sekalian dengan sepenuh hati
- Bapak ibu dosen Universitas Muhammadiyah Lamongan yang telah memberikan ilmunya dan mendidik dengan keikhlasan dan ketulusan
- Teman-teman yang telah bersedia saya repotkan dalam penyusunan skripsi ini
- Kumpulan-kumpulan wong sangar **BALA-BALA**, **RIMBOKOTA** dan **CAKRAWALA SURYA** yang telah memberikan banyak warna diduniaku

ABSTRAK

Setyawan, Moch. Fajar. 2022. **Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat**. Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep., (2) Nurul Hikmatul Q., S.Kep., Ns., M.Kep.

Terjadinya penurunan loyalitas pasien tidak lain karena mereka merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan Islami diterapkan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pasien yang merasa puas terhadap barang atau kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan menimbulkan kesetiaan sehingga minat beli pasien meningkat dan membuat pasien loyal. Loyalitas pasien sangat menentukan apakah akan kembali atau tidak dan apakah mereka akan merekomendasikan kepada orang. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan pelayanan keperawatan islami dengan loyalitas pasien rawat inap. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Menggunakan teknik sampel *Quota Sampling* ditentukan peneliti sebanyak 90 pasien. Data penelitian ini diambil menggunakan kuisioner keperawatan islami (Rahmat, 2018) untuk mengukur pelayanan keperawatan berbasis islami dan kuisioner loyalitas pasien (Rismawati, 2018) untuk mengukur loyalitas pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh pasien rawat inap menilai pelayanan keperawatan islami baik (88,9%) dan juga hampir seluruh pasien rawat inap loyal (80,0%). Berdasarkan hasil uji *spearman rho* didapatkan hasil $p = 0,000$ dan nilai $rs = 0,754$ dengan korelasi sangat kuat. Artinya ada hubungan pelayanan keperawatan berbasis islami dengan loyalitas pasien rawat inap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membentuk layanan keperawatan yang baik agar dapat meningkatkan loyalitas pasien. Layanan keperawatan yang baik dan loyalitas pasien yang tinggi diharapkan mampu menjadikan RSU Muhammadiyah Babat agar tetap menjaga mutu pelayanan dan terus berkembang.

Kata kunci : Keperawatan Berbasis Islami, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Setyawan, Moch. Fajar. 2022. **The Relationship between Islamic-Based Nursing Services and Loyalty of Inpatients at the General Hospital of Muhammadiyah Babat.** Thesis of S1 Nursing Study Program, University of Muhammadiyah Lamongan. Supervisor (1) Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep, (2) Nurul Hikmatul Q., S.Kep., Ns. M.Kep

The decrease in patient loyalty is none other than because they feel less satisfied with the services provided. Islamic services are implemented aiming to improve service quality. Patients who are satisfied with the goods or the quality of services provided will lead to loyalty so that the patient's buying interest increases and makes patients loyal. Patient loyalty largely determines whether to return or not and whether they will recommend to people. The purpose of the study was to analyze the relationship between Islamic nursing services and the loyalty of inpatients. The research design used in this research is correlation with cross sectional approach. Using the Quota Sampling technique, the researchers determined 90 patients. This research data was taken using an Islamic nursing questionnaire (Rahmat, 2018) to measure Islamic-based nursing services and a patient loyalty questionnaire (Rismawati, 2018) to measure inpatient loyalty. The results showed that almost all inpatients rated Islamic nursing services as good (88.9%) and almost all inpatients were loyal (80.0%). Based on the results of the Spearman Rho test, the results obtained were $p = 0.000$ and the value of $r_s = 0.754$ with a very strong correlation. This means that there is a relationship between Islamic-based nursing services and the loyalty of inpatients. The results of this study are expected to form good nursing services in order to increase patient loyalty. Good nursing services and high patient loyalty are expected to be able to make RSU Muhammadiyah Babat to maintain service quality and continue to grow.

Keywords : Islamic-Based Nursing, Loyalty of Inpatients

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk melanjutkan penelitian untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu :

1. Dr. A. Aziz Alimul Hidayat, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
3. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan dan selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
4. Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.

5. dr. Fara Nurdiana, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan yang telah memberikan ijin untuk survei awal dan melakukan penelitian didalamnya.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta doa di setiap sujudnya.
7. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KURIKULUM VITAE	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN DAFTAR SIMBOL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pelayanan Keperawatan Islami di Rumah Sakit.....	8
2.2 Konsep Loyalitas	21
2.3 Kerangka Konsep	30
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.3 Kerangka Kerja.....	35
3.4 Identifikasi Variabel	37

3.5	Definisi Operasional.....	37
3.6	Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	39
3.7	Pengumpulan Data dan Analisa Data	41
3.8	Etika Penelitian.....	48
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Hasil Penelitian.....	51
4.2	Pembahasan	56
BAB 5 PENUTUP.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.....	38
Tabel 3. 2 Blueprint Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.....	43
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022.....	52
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Inap Berdasarkan Umur di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022.....	53
Tabel 4. 3 Distribusi Pelayanan Keperawatan Islami di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022.....	54
Tabel 4. 4 Distribusi Loyalitas terhadap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022.....	54
Tabel 4. 5 Tabel Silang Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat, Bulan Juni 2022.....	55

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1	Kerangka Konsep Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.....	30
Gambar 3. 1	Kerangka Kerja Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Islami dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.....	36

DAFTAR SINGKATAN DAN DAFTAR SIMBOL

DAFTAR SINGKATAN

RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RSU	: Rumah Sakit Umum
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>
UMLA	: Universitas Muhammadiyah Lamongan
rs	: Koefisien korelasi Spearman

DAFTAR SIMBOL

-	: Sampai
&	: Dan
%	: Persen
=	: Sama dengan
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jadwal Penelitian	75
Lampiran 2 Surat Izin Survey Awal	76
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Survey Awal	77
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	78
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian	79
Lampiran 6 Surat Permohonan Menjadi Responden	80
Lampiran 7 Surat Persetujuan Menjadi Responden	81
Lampiran 8 Lembar Kuesioner	82
Lampiran 9 Tabulasi Data Umum	87
Lampiran 10 Tabulasi Data Pelayanan Keperawatan Bebas Islam	88
Lampiran 11 Tabulasi Data Loyalitas Pasien	92
Lampiran 12 Hasil SPSS	96
Lampiran 13 Lembar Konsultasi	100