

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN LOYALITAS
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM
MUHAMMADIYAH BABAT LAMONGAN**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

AGENG SATYANINGRUM
NIM 18.02.01.2667

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

2022

**HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN LOYALITAS
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM
MUHAMMADIYAH BABAT LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu
Syarat Meraih Gelar Sarjana Keperawatan**

**AGENG SATYANINGRUM
NIM. 18.02.01.2667**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2022**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : AGENG SATYANINGRUM

NIM : 18.02.01.2655

TEMPAT, TANGGAL LAHIR : DENPASAR, 03 AGUSTUS 2000

INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul: “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan” 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 akademis.



LEMBAR PERSETUJUAN

PROPOSAL OLEH : AGENG SATYANINGRUM
NIM : 18.02.01.2667
JUDUL : HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
UMUM MUHAMMADIYAH BABAT LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji Seminar Skripsi pada bulan Juli
2022

Mengetahui :

Pembimbing I



Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK.1984 0127 200812 043

Pembimbing II



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Oleh : AGENG SATYANINGRUM
NIM : 18.02.01.2667
Judul : HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT
DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM MUHAMMADIYAH BABAT
LAMONGAN

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

Tanggal : 13 Juli 2022

PANITIA PENGUJI

Ketua : H. M Bakri Priyo Dwi Atmadji, S.Kp., M.Kep
Anggota : 1. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep
2. Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep.

Tanda tangan





Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan


Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes.
NIK. 19878 08 21 2006 01 015

CURRICULUM VITAE

Nama : Ageng Satyaningrum
Tempat, Tanggal Lahir : Denpasar, 03 Agustus 2000
Alamat : Desa Simbatan, RT 03 RW 01, Kecamatan Simbatan,
Kabupaten Lamongan
Pekerjaan : Mahasiswi
Riwayat Pendidikan :

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apapun yang menjadi takdirmu pasti akan menemukan jalannya”

Ali bin Abi Thalib

Persembahan

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk :

- 1) Allah SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan kepadaku.
- 2) Orang tua dan saudara saya yang telah memberikan dukungan moral dan materil serta do'a selama ini.
- 3) Teman teman serta semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil demi terselesaikannya skripsi ini.

ABSTRAK

Satyaningrum, Ageng. 2022 **Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan**, Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep. Pembimbing (2) Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep.

Loyalitas pasien merupakan kesetiaan pasien dalam menggunakan pelayanan yang ada di rumah sakit apabila pasien membutuhkan. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah perhatian (*caring*). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan. Desain penelitian menggunakan analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi yaitu seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan, menggunakan teknik *consecutive sampling* didapatkan sampel sebanyak 55 pasien rawat inap. Instrumen pada penelitian ini yaitu menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki perilaku *caring* baik yaitu 41 perawat (74,5%), dan lebih dari sebagian besar pasien dengan loyalitas baik yaitu 36 pasien (65,5%) Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan uji *spearman rho* yang dianalisa dengan SPSS 23 *for windows* antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan, diperoleh nilai sig 2 tailed $P=0,000$ dimana $P < 0.05$ maka H_1 diterima, yang artinya terdapat hubungan perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan. Berdasarkan penelitian ini diharapkan perilaku *caring* perawat dapat dipertahankan sehingga loyalitas pasien meningkat.

Kata kunci : *Perilaku Caring, Loyalitas pasien*

ABSTRACT

Satyaningrum, Ageng. 2022 **The Relationship between Nurses Caring Behavior with Inpatients Loyalty at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan.** Thesis of the S1 Nursing Study Program, University of Muhammadiyah Lamongan. Supervisor (1) Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep. Supervisor (2) Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep.

Patient loyalty is when a patient uses the services in the hospital if he/she needs it. One of the factors which affects loyalty is caring. The aim of this study was to determine the relationship between nurses caring behavior with inpatients loyalty at the General Hospital of Muhammadiyah Babat, Lamongan. The research design was correlational analytic with a cross-sectional approach. Moreover, the populations were all inpatients at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan. A total of 55 inpatients were obtained by a consecutive sampling technique. The instrument was a questionnaire sheet. The data analysis used the Spearman's rank test. The results show that 41 nurses (74.5%) at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan had good caring behavior and 36 patients (65.5%) had good loyalty. Furthermore, based on the Spearman's rho test which was analyzed by SPSS 23, between nurse caring behavior and patient loyalty at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan showed a sig 2 tailed value $P = 0.000$ where $P < 0.05$, or H_1 was accepted. It means that there was a relationship between nurse caring behavior and inpatients loyalty at the General Hospital of Muhammadiyah Babat Lamongan. Thus, based on this study, it is expected that nurses caring behavior can be maintained so that patient loyalty increases.

Key words: *Caring Behavior, Patient Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan 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 izin untuk penelitian.
6. 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, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
CURRICULUM VITAE	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Bagi Teoritis	5
1.4.2 Bagi Praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Caring	7
2.1.1 Defisini Perilaku <i>Caring</i>	7
2.1.2 Komponen <i>Caring</i>	8
2.1.3 Karakteristik <i>Caring</i>	13
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Caring</i> Perawat	13
2.1.5 Dimensi Perilaku <i>Caring</i> Menurut K.M Swanson	15

2.2 Konsep Loyalitas	20
2.2.1 Definisi Loyalitas.....	20
2.2.2 Indikator Loyalitas	21
2.2.3 Karakteristik Loyalitas Pasien	21
2.2.4 Tahapan Loyalitas	23
2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	24
2.2.6 Dimensi Loyalitas	26
2.3 Kerangka Konsep.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
3.3 Kerangka Kerja.....	32
3.4 Identifikasi Variabel.....	33
3.4.1 Variabel Independen (Bebas)	33
3.4.2 Variabel Dependen (Terikat)	33
3.5 Definisi Operasional	33
3.6 Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	34
3.6.1 Populasi	34
3.6.2 Sampel.....	35
3.6.3 Sampling.....	36
3.7 Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	36
3.7.1 Proses Pengumpulan Data	36
3.7.2 Instrumen dan Pengumpulan Data.....	37
3.7.3 Teknik Analisa Data	38
3.8 Etika Penelitian.....	42
3.8.1 Lembar Persetujuan (<i>Inform Consent</i>).....	42
3.8.2 Tanpa Nama (<i>Ananomy</i>)	42
3.8.3 Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>).....	42
3.8.4 Menepati janji (<i>Fidelity</i>).....	42
3.8.5 Otonomi (<i>Autonomy</i>).....	43
3.8.6 Keadilan (<i>Justice</i>)	43

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.2 Pembahasan	49
BAB 5 PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.....	34
Tabel 3.2 Blueprint Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik responden Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.....	46
Tabel 4.2 Mengidentifikasi Perilaku <i>Caring</i> perawat Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.....	46
Tabel 4.3 Mengidentifikasi Loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.....	47
Tabel 4.4 Menganalisis Hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur model caring menurut Swanson (1993).....	20
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan	28
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Lamongan	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penyusunan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Melakukan Survei Awal
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Melakukan Survei Awal
- Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 5 Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 9 Tabulasi Data
- Lampiran 10 Hasil SPSS
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi
- Lampiran 12 Dokumentasi

DAFTAR SINGKATAN DAN 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

DAFTAR SIMBOL

-	: Sampai
&	: Dan
%	: Persen
=	: Sama dengan
\leq	: Kurang dari sama dengan
\geq	: Lebih dari Sama Dengan
<	: kurang dari
>	: lebih dari
n	: Perkiraan Jumlah Sampel
N	: Perkiraan Besar Populasi
Z	: Nilai standar normal
p	: Perkiraan Proposi
d	: Tingkat kesalahan yang dipilih