

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN RSUD
DR. MOEWARDI DI SURAKARTA**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memenuhi Derajat Sarjana S-1*



Diajukan Oleh :

Nadea Fitria

F 100 090 009

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN RSUD DR.
MOEWARDI DI SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Derajat Sarjana S-1 Psikologi

Diajukan Oleh:

Nadea Fitria

F 100 090 009

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN RSUD DR.
MOEWARDI DI SURAKARTA**

Yang diajukan Oleh:

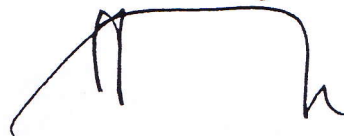
Nadea Fitria

F 100 090 009

Telah disetujui untuk dipertahankan
di depan Dewan Penguji

22 April 2013

Pembimbing



(Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psi)

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN
KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN RSUD DR.
MOEWARDI DI SURAKARTA

Yang diajukan oleh :

Nadea Fitria

F 100 090 009

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 03 Juni 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

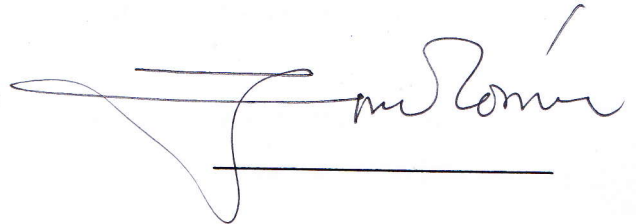
Penguji Utama

Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psi



Penguji Pendamping I

Drs. H. Muh Amir, M.Si



Penguji Pendamping II

Dra. Zahrotul Uyun, M. Si

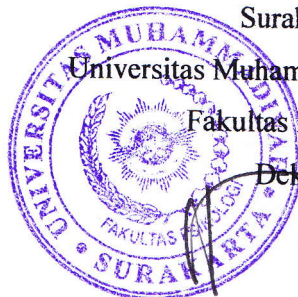


Surakarta,

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Dekan,



(Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psi)

LEMBAR PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini saya

Nama : Nadea Fitria

NIM : F 100 090 009

Fakultas/Jurusan : Psikologi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN RSUD DR. MOEWARDI DI SURAKARTA”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa hasil karya ini adalah benar – benar karya saya pribadi, sama sekali tidak melakukan plagiat maupun meminta ke biro jasa pembuatan skripsi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat. Apabila dilain waktu ditemukan hal – hal yang bertentangan dengan pernyataan saya, maka saya bersedia menerima konsekuensinya.

Allhamdulillahirobbilalamin

Surakarta, 22 April 2013

Yang menyatakan



(Nadea Fitria)

F 100 090 009

MOTTO

“Time is most definitely like the battery in the clock/watch you are using. One day surely it will run out. Use it wisely.”

(Islamic Thoughts)

“And I believe in loyalty and trust. I believe loyalty is built on trust”

(Disney-words)

**VISI, MISI, DAN TUJUAN FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

VISI

Menjadi pusat pendidikan Psikologi yang mengedepankan risalah islam dan
budaya Indonesia

MISI

Mengembangkan pendidikan Psikologi di tingkat Sarjana dan Magister Psikologi
Profesi

TUJUAN

Menjadi Fakultas Psikologi yang terkemuka di Indonesia
Meningkatkan peran Psikologi dalam upaya membangun kualitas kesehatan dan
mental masyarakat

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, cinta dan doa, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

Bapak dan Ibu atas doa dan kasih sayang yang tak pernah berhenti dalam memberikan support yang sangat besar

Orang – orang yang telah mendukung dengan kasih sayang dan cinta dalam perjalanan hidup penulis

Terimakasih untuk kebersamaan yang tulus selama ini

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Penulis panjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dapat terwujud dan selesai dengan baik karena adanya bantuan dari berbagai macam pihak maka dari itu, dengan rendah hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan kelancaran selama proses pembuatan karya ini, atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ini.
2. **Orang tua**, terimakasih abi Utep Triatna dan umi ku Enny Fidiyana, selama ini memberikan dukungan, dan doa yang sangat luar biasa.
3. **Kakak dan Adik tercinta**, terimakasih untuk saudara dan saudariku Naela Fitria dan Naufa Nugraha Triatna atas dorongan dan doa selama ini.
4. **Bapak Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian demi terselesainya skripsi ini, juga telah berkenan meberikan pengarahan, saran serta petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. **Bapak/Ibu Direktur dan seluruh staff RSUD Dr. Moewardi Surakarta**, terimakasih atas kepercayaan yang diberikan kepada penulis sehingga berkenan memberikan ijin penelitian.
6. **Bapak Daliman , Drs, Su**, selaku dosen pembimbing akademik terimakasih atas bantuan dan bimbingan selama penulis menjalani studi.

7. **Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi UMS**, yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menimba ilmu, serta seluruh staf administrasi Fakultas Psikologi yang telah membantu dalam kelancaran penulisan ini.
8. **Orang – orang terdekat**, terimakasih kepada Jefri Reza Pahlevi, kaka Andika Novira, Atik Rahmawati, Hernika Rahardiwati, Annisa Dewi, Fika Wahyuningtyas, Irfan Effendi, dan Tejo Lukito terimakasih atas dukungan, doa, dan kebersamaan kita selama ini.
9. **Teman – teman angkatan'09**, terimakasih atas kerjasama, kebersamaan selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan doanya.

Harapan penulis semoga karya ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi perkembangan dunia psikologi serta tidak terhenti pada penelitian ini saja.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 22 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN VISI, MISI, TUJUAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Loyalitas Pelanggan	9
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	9
2. Jenis – Jenis Loyalitas Pelanggan	12
3. Faktor – Faktor Loyalitas Pelanggan	17

	4. Aspek – Aspek Loyalitas Pelanggan.....	19
B.	Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan.....	21
	1. Pengertian Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan...	21
	2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan	24
	3. Aspek – Aspek Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan.....	29
C.	Hubungan antara persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan loyalitas pelanggan	35
D.	Hipotesis.....	38
BAB III	METODE PENELITIAN	39
A.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	39
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
	1. Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan.....	40
	2. Loyalitas Pelanggan	40
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	41
	1. Populasi.....	41
	2. Sampel.....	42
	3. Teknik Sampling	42
D.	Metode Pengumpulan Data	43
	1. Skala Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan.....	43
	2. Skala Loyalitas Pelanggan	47
E.	Validitas Dan Reliabilitas	49
	1. Validitas	49
	2. Reliabilitas.....	50

	F Metode Analisis Data	51
BAB IV	LAPORAN PENELITIAN	53
	A. Persiapan Penelitian	53
	1. Orientasi Kancah Tempat Penelitian	53
	2. Persiapan Alat Pengumpulan Data	55
	B. Pengumpulan Data	59
	1. Penentuan Subjek Penelitian	59
	2. Pelaksanaan Pengumpulan Data	59
	3. Pelaksanaan Skoring untuk Uji Validitas dan Reliabilitas ..	61
	4. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas	61
	5. Penyusunan Alat Ukur Setelah Ujicoba	65
	6. Skoring untuk Uji Hipotesis	68
	C. Analisis Data	68
	1. Uji Asumsi	68
	a. Uji normalitas	68
	b. Uji Lineritas	69
	2. Uji Hipotesis.....	69
	3. Sumbangan Efektif.....	69
	4. Kategorisasi.....	70
	D. Pembahasan.....	72
BAB V	PENUTUP.....	83
	A. Kesimpulan	83
	B. Saran – saran	83
	DAFTAR PUSTAKA	85
	LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. <i>Blue Print</i> Skala Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan	46
2. <i>Blue Print</i> Skala Loyalitas Pelanggan.....	49
3. Susunan Aitem Skala Loyalitas Pelanggan.....	56
4. Susunan Aitem Skala Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan	58
5. Susunan Aitem Skala Loyalitas Pelanggan yang valid dan gugur	63
6. Susunan Aitem Skala Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan yang valid dan gugur	64
7. Rangkuman hasil validitas dan reliabilitas penelitian.....	65
8. Susunan Aitem Skala Loyalitas Pelanggan untuk penelitian.....	66
9. Susunan Aitem Skala Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan untuk penelitian	67
10 Kategorisasi, frekuensi, prosentase loyalitas pelanggan	70
11. Kategorisasi, frekuensi, prosentase persepsi terhadap pelayanan keperawatan	71
12. Uji hipotesis <i>product moment</i> dan sumbangan efektif.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Uji validitas dan reliabilitas skala persepsi terhadap pelayanan keperawatan <i>tryout</i>	87
2. Uji validitas dan reliabilitas skala loyalitas pelanggan <i>tryout</i>	104
3. Uji asumsi dan uji hipotesis	124
4. Uji normalitas sebaran.....	127
5. Uji linieritas hubungan.....	128
6. Hasil analisis korelasi <i>product moment</i>	130
7. Kategori Skala.....	131
8. Grafik prosentase kategori skala	135
9. <i>Blue Print</i> Skala Persepsi Terhadap Pelayanan keperawatan	137
10. <i>Blue print</i> Skala Loyalitas Pelanggan	140
11. Skala Pengukuran.....	144
12. Surat ijin dan surat keterangan penelitian	155
13. Surat keterangan analisis data	156

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1 Prosentase persepsi terhadap pelayanan keperawatan	78
2. Gambar 2 Prosentase loyalitas pelanggan	79

ABSTRAKSI

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN RSUD DR. MOEWARDI DI SURAKARTA

Loyalitas pelanggan merupakan hal penting bagi perusahaan jasa rumah sakit untuk kelangsungan perusahaannya, loyalitas pelanggan adalah respon yang terkait dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen biasanya tercermin dalam pemakaian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis. Namun, meskipun loyalitas pelanggan terbentuk, pasien yang datang didasari karena tidak bisa memiliki alternatif lain untuk perawatan kesehatan di tempat lain. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah persepsi terhadap pelayanan keperawatan. Pelayanan yang baik akan memberikan persepsi positif pasien sehingga memiliki kaitan dengan kondisi psikologis pasien yang pada akhirnya menimbulkan rasa puas, rasa ingin kembali berkunjung sehingga menimbulkan kesetiaan (loyalitas), begitu juga sebaliknya pelayanan yang buruk akan menimbulkan persepsi negatif pasien.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan loyalitas pelanggan RSUD Dr. Moewardi di Surakarta. 2) Untuk mengetahui tingkat persepsi terhadap pelayanan keperawatan RSUD Dr. Moewardi di Surakarta. 3) Untuk mengetahui loyalitas pelanggan RSUD Dr. Moewardi di Surakarta. 4) Untuk mengetahui berapa persen sumbangan efektif persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan loyalitas pelanggan RSUD Dr. Moewardi di Surakarta. Hipotesis yang di ajukan adalah ada hubungan positif antara persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan loyalitas pelanggan.

Subjek dalam penelitian ini 100 orang. Sampel diambil dari hasil penyaringan terhadap pasien rawat inap kelas II dan III RSUD Dr. Moewardi di Surakarta. Cara yang digunakan untuk mengambil sampel adalah *purposive sampling*. Karakteristik sampelnya adalah sebagai berikut : (a) pasien yang sudah berobat ke rumah sakit tersebut sebanyak lebih dari 2 kali, (b) pasien yang berada di kelas II dan III (c) pasien yang berumur 27 tahun ke atas. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala, skala persepsi terhadap pelayanan keperawatan dan skala loyalitas pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan korelasi *product moment*.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu: 1) Ada hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan loyalitas pelanggan RSUD Dr. Moewardi di Surakarta. 2) Tingkat persepsi terhadap pelayanan keperawatan RSUD Dr. Moewardi di Surakarta tergolong tinggi. 3) Tingkat loyalitas pelanggan RSUD Dr. Moewardi di Surakarta tergolong tinggi. 4) Peran persepsi terhadap pelayanan keperawatan dengan loyalitas pelanggan sebesar 29,3%, masih terdapat 70,7% variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan selain variabel persepsi terhadap pelayanan keperawatan.

Kata kunci : *loyalitas pelanggan, persepsi terhadap pelayanan keperawatan, rumah saki*