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 DENGANLOYALITAS 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

Bismillahirohmannirohim

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.

Allhamdulillahhirobbilallamin

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 kehadirat 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. *Blue Print* Skala Persepsi Terhadap Pelayanan Keperawatan 46
2. *Blue Print* 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 *product moment* dan sumbangan efektif..... 72

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Uji validitas dan reliabilitas skala persepsi terhadap pelayanan keperawatan *tryout*..... 87
2. Uji validitas dan reliabilitas skala loyalitas pelanggan *tryout*..... 104
3. Uji asumsi dan uji hipotesis 124
4. Uji normalitas sebaran..... 127
\5. Uji linieritas hubungan..... 128
6. Hasil analisis korelasi *product moment* 130
7. Kategori Skala..... 131
8. Grafik prosentase kategori skala 135
9. *Blue Print* Skala Persepsi Terhadap Pelayanan keperawatan 137
10. *Blue print* 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 memilki 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 pesepsi terhadap pelayanan keperawatan RSUD Dr. Moewadi di Surakarta tergolong tinggi. 3) Tingkat loyalitas pelanggan RSUD Dr. Moewadi 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*