

6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bantuan kepada penulis selama menempuh studi.
7. Teristimewa kepada orang tua tercinta Bapak H. Munasir dan Ibu Hj. Aspu'ah, yang telah memberikan doa dan dukungan tiada henti untuk anak-anaknya, kakak saya Ika Nursanti Amd.Keb, serta adik saya Trio Adi Nugroho yang senantiasa memotivasi saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada teman dekat saya Atanial Haq, Eva Virgo Liani, Izza Lisanul A, Dwi Emi Kurniawati, Elsa Nur Afiana, Liana Nazmi Hanifa yang selaku membantu dan menyemangati penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan tepat waktu.
9. Teman-teman saya angkatan 2016 dan anggota Senat Mahasiswa (SEMA) Periode 2017/2018 Fakultas Ilmu Keperawatan Unissula, yang selalu memberikan satu sama lain dan memotivasi dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman satu bimbingan departemen manajemen keperawatan Ali, Adel, April, Galuh, Norma, Ranti, Mila, Salamatun, Huda, Elvi, Dian serta semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh dari itu, penulis sangat membutuhkan saran dan kritik sebagai evaluasi bagi penulis. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Semarang, 28Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Tinjauan Teori .....	8
1. Loyalitas Pasien.....	8
2. Kepuasan Pasien.....	11

3. Hubungan Loyalitas dengan Kepuasan Pasien .....	17
B. Kerangka Teori.....	18
C. Hipotesis.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Kerangka Konsep .....	20
B. Variabel penelitian .....	20
C. Desain Penelitian.....	21
D. Populasidan Sampel Penelitian.....	21
1. Populasi .....	21
2. Sampel .....	21
E. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
G. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	23
1. Alat pengumpulan data .....	23
2. Uji Instrumen Penelitian .....	25
H. Metode Pengumpulan Data .....	27
1. Data Primer.....	27
2. Data Sekunder.....	28
I. Analisa Data .....	29
1. Pengolahan Data .....	29
2. Analisa Data .....	30
J. Etika Penelitian.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Analisa Univariat.....	34
1. Karakteristik Responden.....	34

2. Kepuasan Pasien .....	35
3. Loyalitas pasien .....	35
B. Analisa Bivariat .....	35
BAB V PEMBAHASAN.....	37
A. Pengantar Bab.....	37
B. Interpretasi dan Diskusi Hasil .....	37
1. Karakteristik Responden.....	37
2. Kepuasan Pasien Terhadap Asuhan Keperawatan.....	39
3. Loyalitas Pasien .....	41
4. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang. ....	42
C. Keterbatasan Penelitian .....	46
D. Implikasi untuk Keperawatan.....	47
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Simpulan.....	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skema Kerangka Teori.....	18
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian .....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi operasional.....	23
Tabel 3.2 pengkodean Data Responden .....	29
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang bulan November 2019 (n=103) ....	34
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pasien di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang bulan November 2019 (n=103).....	34
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Saat Diberikan Perawatan di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang bulan November 2019 (n=103) .....	35
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pasien di ruang rawat inap RSI Sultan Agung Semarang bulan September – Oktober 2019 (n=118).....	35
Tabel 4.5. Hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien di ruang rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang pada bulan November 2019 (n=103).....	36
Tabel 4.6. Tabel silang hubungan tingkat kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang (n=103).....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Ijin Survei Pendahuluan
- Lampiran 2. Bukti foto saat melakukan studi pendahuluan di RSI Sultan Agung  
Semarang
- Lampiran 3. Surat Ijin Validitas
- Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5. Surat Keterangan Lolos Uji Etik
- Lampiran 6. Lembar konsul
- Lampiran 7. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 8. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 9. Instrumen Penelitian
- Lampiran 10. Hasil Analisa SPSS
- Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup