

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG  
Skripsi, 18 Januari 2020**

**ABSTRAK**

Dwi Sri Utami

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN ATAS ASUHAN  
KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RSI  
SULTAN AGUNG SEMARANG**

53 hal + 8 tabel+ xiv (jumlah hal depan)+ 11 lampiran

**Latar Belakang:** Asuhan keperawatan sebagai penentu puas/tidaknya pasien sehingga dapat mempengaruhi kelayakan pasien tersebut. Penelitian ini untuk mengetahui adakah hubungan antara tingkat kepuasan pasien atas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien rawat inap.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Jumlah responden 103 dengan teknik *proporsional random sampling*. Data yang diperoleh diolah secara statistik menggunakan rumus *spearman*.

**Hasil:** Hasil analisa data didapatkan bahwa dari 103 responden penelitian, sebagian besar, memiliki karakteristik jenis kelamin wanita sebanyak 58,3%, untuk usia hasil tertinggi yaitu pasien yang berusia 45 tahun keatas dengan presentase 64,1%. Hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien rawat inap dengan kriteria sangat puas 93,2%, Loyalitas pasiendi ruang rawat inap dengan kriteria tinggi 98,1%.

**Simpulan:** Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien atas asuhan keperawatan dengan loyalitas pasien rawat inap (*p-value* 0,014) atau (*p-value* ≤ 0,05)

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

**Daftar Pustaka** : 28 (2008-2017)

**BACHELOR OF SCIENCE IN NURSING  
FACULTY OF NURSING SCIENCE  
SULTAN AGUNG ISLAMIC UNIVERSITY SEMARANG  
Thesis, 18 January 2020**

**ABSTRACT**

Dwi Sri Utami

**RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT SATISFACTION ON NURSING CARE WITH LOYALTY OF HOSPITAL PATIENTS IN SULTAN AGUNG SEMARANG RSI**

Xiv (number of preliminary pages) + 53 pages + 8 table + 11 appendices

**Background:** Nursing care as a determinant of whether or not a patient so that it can affect the patient loyalty. This research is to find out whether there is a relationship between the level of patient satisfaction with nursing care with patient loyalty.

**Method:** This research uses quantitative research with a cross-sectional approach. Data collection was carried out using a questionnaire. The number of respondents was 103 with proportional random sampling technique. The data obtained were processed statistically using the Spearman formula.

**Result:** The results of data analysis found that of 103 study respondents, the majority, had female sex characteristics of 58.3%, for the highest age, patients aged 45 years and over with a percentage of 64.1%. The results showed inpatient satisfaction with very satisfied criteria of 93.2%, patient loyalty in the inpatient room with a high criterion of 98.1%.

**Conclusion:** There is a relationship between the level of patient satisfaction with nursing care with inpatient loyalty (p-value 0.014) or (p-value <0.05)

**Keywords** : Patient Satisfaction, Patient Loyalty

**Bibliographies** : 28 (2008-2017)