

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

ABSTRAK

Apriliyani Putri Khasanah

**HUBUNGAN ANTARA PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

55 Halaman + 8 table + 2 gambar + 17 lampiran

Latar belakang : Perilaku *caring* perawat menjadi salah satu hal yang penting dalam suatu pelayanan keperawatan. hal ini selalu menjadi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi. Dalam menilai suatu pelayanan yang baik salah satunya yaitu harus memperhatikan perilaku *caring* dan sopan santun terhadap pasien agar pasien menjadi loyal terhadap pelayanan rumah sakit tersebut.

Metode : Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan *total sampling* dengan menggunakan kuesioner dan lembar check list kepada responden berjumlah 104 pasien. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan *uji spearman* dari SPSS.

Hasil : Dari data karakteristik responden dalam penelitian ini dengan jumlah 104 responden 37,5% responden berumur 36-45 tahun, 67,3% responden berjenis kelamin perempuan, 58,7% responden berpendidikan SD.

Kesimpulan dan Saran : Penelitian ini menunjukkan data bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku *caring* perawat dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan p-value 0,000 atau p-value <0,05 dan untuk keeratan hubungan tergolong rendah (0,397) serta arah hubungan positif. Berdasarkan hasil penelitian perawat diharapkan lebih meningkatkan perilaku *caring* yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kata kunci : Perilaku *caring*, loyalitas pasien

Daftar pustaka : 40 (2002-2018)

**NURSING SCIENCE STUDY PROGRAM
FACULTY OF NURSING SCIENCE
ISLAMIC SULTAN AGUNG UNIVERSITY OF SEMARANG**

21 Januari 2020

ABSTRACT

Apriliyani Putri Khasanah

**THE RELATIONSHIP BETWEEN CARRIYING BEHAVIOUR NURSE
WITH LOYALTY PATIENT IN ISLAMIC SULTAN AGUNG
SEMARANNG**

Background: Nurses caring behavior is one of the important things in a civil service. this has always been the community's demand for health services so that people get good and high-quality services. In assessing a good service one of which is to pay attention to caring behavior and courtesy to patients so that patients become loyal to the hospital services.

Method: in this study using quantitative methods with cross sectional approach. Data collection techniques using total sampling using a questionnaire and a check list sheet to respondents totaling 104 patients. This research data was processed using the Spearman test from SPSS.

Results: From the characteristics of respondents in this study with 104 respondents 37.5% of respondents aged 36-45 years, 67.3% of respondents were female, 58.7% of respondents had elementary school education.

Conclusions and Recommendations: this study shows data that there is a significant relationship between nurses caring behavior with patient loyalty in the great sultan Agung Islamic hospital with p-value 0,000 or p-value <0.05 and for close relationship classified as low (0.397) and direction of a positive relationship. Based on the results of research nurses are expected to further enhance good caring behavior to improve the quality of hospital services.

Keywords: Nurse caring, patient loyalty

Bibliography: 40 (2002-2018)