

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN YANG MENJALANI PERAWATAN DI  
RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

PENELITIAN DESKRIPTIF ANALITIK



**FARIH AMINUDDIN  
NIM.131811123075**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN YANG MENJALANI PERAWATAN DI  
RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
Pada Program Studi Keperawatan



**FARIH AMINUDDIN**  
**NIM.131811123075**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2020**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan tinggi manapun.

Surabaya, 14 Januari 2020  
Yang Menyatakan



Farid Aminudin  
131811123075

**HALAMAN PERNYATAAN  
PESETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Airlangga, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farih Aminudin

NIM : 131811123075

Program studi : Keperawatan

Fakultas : Keperawatan

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Airlangga **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien yang Menjalani Perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”** berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Airlangga berhak menyimpan, alihmedia/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Januari 2020

Yang Menyatakan



Farih Aminudin

NIM. 131811123075

**MOTTO**

*MENYIA-NYIAKAN WAKTU LEBIH BURUK DARI KEMATIAN. KARENA  
KEMATIAN MEMISAHKANMU DARI DUNIA SEMENTARA MENYIA-  
NYIAKAN WAKTU MEMISAHKANMU DARI ALLAH*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien yang Menjalani Perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.

Bersama ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nursalam, M.Nurs., (Hons) selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Progran Studi Keperawatan.
2. Bapak Dr. Kusnanto, S.Kp., M.Kes selaku Wakil Dekan I Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan dorongan kepada kami untuk menyelesaikan pendidikan di Progran Studi Keperawatan.
3. Direktur Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dan staf keperawatan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk tugas belajar di Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga Surabaya
4. Ibu Eka Misbahatul Mar’ah Has, S.Kep.,Ns., M.Kep selaku Dosen Pembimbing I atas semua bimbingan, masukan, motivasi, serta waktu yang telah diberikan untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripisi ini.
5. Ibu Erna Dwi Wahyuni, S.Kep.,Ns., M.Kep. selaku Dosen Pembimbing II atas semua bimbingan, nasihat, semangat, saran, dan masukan yang telah

diberikan, juga waktu yang telah banyak diluangkan untuk saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Mira Triharini, S.Kep., Ns., M.Kep dan Ibu Lailatun Ni'mah, S.Kep., Ns., M.Kep selaku penguji proposal yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Hanik Endang N, S.Kep., Ns., M.Kep selaku penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi ini.
8. Seluruh pengajar dan staf di Fakultas Keperawatan yang dengan tulus dan ikhlas telah membagikan ilmunya selama perkuliahan dan bantuan untuk saya dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Emak, Bapak dan Adik saya tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
10. Istri dan kedua anak saya tercinta (Haidar Antarez candra sach, Haidar Al Gibran) yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada saya
11. Seluruh teman-teman angkatan B21 yang telah memberikan dorongan maupun motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan YME membalas kebaikan semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya 14 Januari 2020  
Peneliti

Farih Aminuddin

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN YANG MENJALANI PERAWATAN DI  
RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

Oleh :

**Farih Aminuddin**  
131811123075

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL : 14 Januari 2020**

Oleh

**Pembimbing Ketua**



**Eka Misbahatul Mar'ah Has, S.Kep.,NS.,M.Kep**  
NIP : 198509112012122001

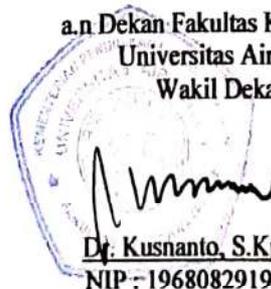
**Pembimbing**



**Erna Dwi Wahyuni, S.Kep.Ns., M.Kep**  
NIP : 198402012014042001

**Mengetahui**

**a.n Dekan Fakultas Keperawatan  
Universitas Airlangga  
Wakil Dekan I**



**Dt. Kusnanto, S.Kp., M.Kes.**  
NIP : 196808291989031002

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN YANG MENJALANI PERAWATAN DI  
RUMAH SAKIT MUHAMADIYAH LAMONGAN**

Oleh :

**Farid Aminuddin**  
NIM. 131811123075

Telah Diuji

Pada Tanggal 21 Januari 2019

**PANITIA PENGUJI**

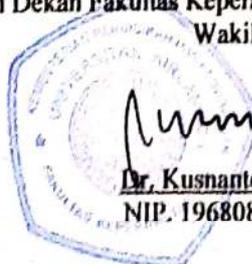
**Ketua** : Dr. Hanik Endang N, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIP. 197606162014092006

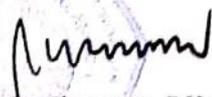
**Anggota** : 1. Eka Misbahatul Mar'ah Has, S.Kep., NS.M.Kep  
NIP. 198509112012122001

2. Erna Dwi Wahyuni, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIP. 198402012016113201



Mengetahui,  
a.n Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga  
Wakil Dekan I



  
**Dr. Kusnanto, S.Kp., M.Kes**  
NIP. 196808291989031002