

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN**  
**DAN LOYALITAS PASIEN BPJS**  
**DI RSUD UNGARAN**

*PENELITIAN DESKRIPTIF ANALITIK*



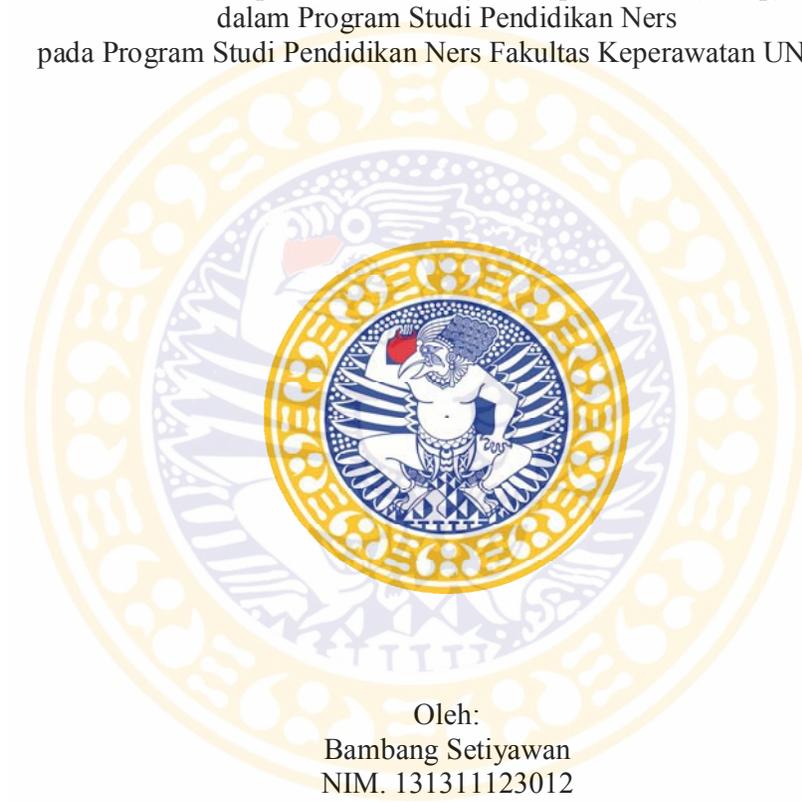
Oleh:  
Bambang Setiyawan  
NIM. 131311123012

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN NERS**  
**FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2015**

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN**  
**DAN LOYALITAS PASIEN BPJS**  
**DI RSUD UNGARAN**

*PENELITIAN DESKRIPTIF ANALITIK*

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)  
dalam Program Studi Pendidikan Ners  
pada Program Studi Pendidikan Ners Fakultas Keperawatan UNAIR



Oleh:  
Bambang Setiyawan  
NIM. 131311123012

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN NERS**  
**FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2015**

## SURAT PERNYATAAN

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

Surabaya, 29 Januari 2015

Yang Menyatakan



Bambang Setiyawan  
NIM. 131311123012



**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN BPJS  
DI RSUD UNGARAN**

Oleh:

**Bambang Setiyawan**  
NIM. 131311123012

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 29 JANUARI 2015**

Oleh:

**Pembimbing Ketua**



**Prof. Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons)**  
NIP. 196612251989031004

**Pembimbing**



**Hanik Endang Nihayati S.Kep., Ns., M.Kep**  
NIK. 139040678

**Mengetahui**

**a.n Dekan  
Wakil Dekan 1**



**Mira Triharini, S.Kp., M.Kep**  
NIP. 197004242006042002

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN BPJS  
DI RSUD UNGARAN**

Oleh:

**Bambang Setiyawan**  
NIM. 131311123012

Telah Diuji

Pada tanggal, 29 Januari 2015

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua : Rizki Fitriyasaki, S.Kep., Ns., M.Kep.**  
NIP. 198002222006042001

**Anggota : 1. Prof. Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons)**  
NIP. 196612251989031004

**2. Hanik Endang Nihayati, S.Kep., Ns., M.Kep.**  
NIK. 139040678



(  )

Mengetahui

a.n Dekan  
Wakil Dekan 1



**Mira Triharini, S.Kp., M.Kep**  
NIP. 197904242006042002

## **MOTTO**

***“Wattaqullaah wa yu’allimukumullaah, wallaahu bikulli syai-  
in ‘aliim.”***

**Artinya :**

**“Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu.  
Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu” (Al-  
Quran Surat Al-Baqarah ayat 282).**

**Salah satu kunci mendapatkan ilmu adalah: TAQWA.**

**“DALAM KEIMANAN DAN KETAQWAAN TERDAPAT  
KEKUATAN”**

**HI INDONESIA**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS di RSUD Ungaran Kab. Semarang”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Pendidikan Ners Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.

Penulis mengakui bahwa pada dasarnya skripsi ini banyak kekurangannya dan jauh dari sempurna, karena banyaknya kendala dan hambatan yang dialami selama penyusunan skripsi ini. Tapi atas bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung dapat tersusunnya skripsi ini, kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Purwaningsih, S.Kp., M.Kep selaku dekan Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Pendidikan Ners.
2. Prof. Dr. Nursalam, M.Nurs (Hons) selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan kesabaran, kebijaksanaan serta motivasi dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Hanik Endang Nihayati S.Kep., Ns., M.Kep selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh jajaran dekanat antara lain Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga
5. Direktur RSUD Ungaran yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di RSUD Ungaran.
6. Ibu tercinta Sri Martani yang telah membiayai, mendo'akan dan memberikan dukungan selama ini.
7. Kakak-kakak ku Edy Maryono, Ibu'e Zidan, Ibu'e Fidut, dan Ibu'e Elsa yang selalu mendoakan dan membantu dalam bentuk materiil maupun non materiil sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini.
8. Teman seperjuangan bimbingan skripsi dosen pembimbing I, Kak Dina, Makcie, dan Mas Deby yang telah memberikan bantuan dan motivasi dalam usaha menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman seperjuangan bimbingan skripsi dosen pembimbing II, Yeni dan Mas Krisna yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Teman-teman kelompok 2 "*The Legendary Seven*" Bu Neniq, Bu Asri, Mb Elisa, Mb Ratih, Mb Rini dan Nana yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman Cj Gov Na "Pangkat 7" khususnya Titik dan Ita yang selalu memberi bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

12. Sahabat-sahabat KKN Menur Pumpungan Surabaya senasib seperjuanganku yang telah memberikan inspirasi dalam penelitian ini.
13. Sahabat-sahabat kos seperjuangan di “*House of Mr. Moh*” Mas Deby, Mas Krisna, Mas Ikhwan, dan Hamdan yang selalu solid dan kompak serta saling mendukung satu sama lain dalam menempuh Pendidikan Ners.
14. Teman-teman Hikmatul Iman ranting ITS Surabaya yang selalu solid dan memberikan ilmu & inspirasi serta dukungan setiap saat.
15. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ners B16 “KOMPAK” yang telah memberikan semangat, do’a dan pengertian serta kerjasamanya selama menempuh Pendidikan Ners di Universitas Airlangga.
16. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna bagi diri sendiri maupun pihak lain yang memanfaatkannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan serta kelemahan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak selalu kami harapkan demi sempurnanya penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 29 Januari 2015

Penulis

Bambang Setiyawan