

**HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI
PUSKESMAS KARANGPUCUNG 2**



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

Oleh:

TRESNO SUNJAYA

1411020156

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI
PUSKESMAS 2 KARANGPUCUNG**

Tresno Sunjaya

1411020156

Diperiksa dan disetujui

Pembimbing



Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep

NIK/NIP. 2160195

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI
PUSKESMAS 2 KARANGPUCUNG

TRESNO SUNJAYA

1411020156

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi

Pada hari Selasa, tanggal 31 Juli 2018

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

PENGUJI I Dr. H. Ikhsan Mujahid, M.Si

NIP. 196503091994031002

PENGUJI II Ns. Etihadawati, S.Kep., M.Kep

NIK. 2160581

PENGUJI III Kris Linggardini S.Kp M.Kep

NIK. 2160195

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Dr. H. Ikhsan Mujahid, M.Si

NIP. 196503091994031002

SURAT PERNYATAAN

Bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Tresno Sunjaya

NIM : 1411020156

Program Studi : Keperawatan S1

Fakultas/ Universitas : Ilmu Kesehatan / Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 juli 2018

Yang menyatakan,



TRESNO SUNJAYA
1411020156

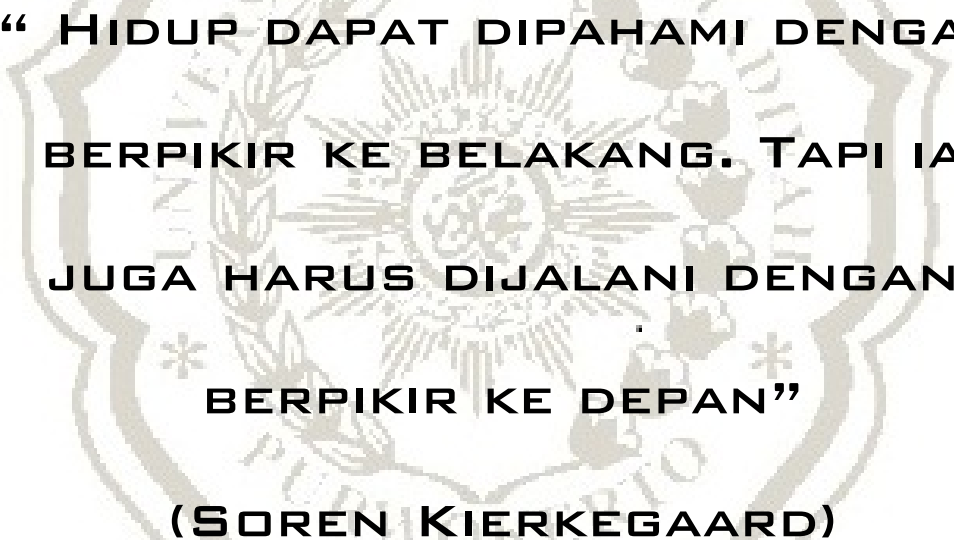
HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa bersyukur yang tak terhingga saya ucapkan Alhamdulillahilalamin kepada Allah SWT. Karena dengan ridho-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan karya ini yang saya persembahkan untuk orang – orang yang saya sayangi.

Pertama skripsi ini saya persembahkan untuk ibuku tercinta Rawen dan bapakku Jaya Umar said, dan kakak saya Cicih suryawati, Candra Suntoro dan Tri Megawati yang saya sayangi dan cintai. Terimakasih atas do'a yang tiada hentinya selalu mendoakan saya, dukungan dan semangat yang selalu diberikan kepada saya, tanpa kalian karya kecil ini tak akan jadi seperti ini. Saya sangat bersyukur mempunya keluarga yang seperti ini. Terimakasih Allah, terimakasih ibu, terimakasih bapa, terimakasih kakak-kakak ku.

Untuk teman-teman keperawatan S1 kelas D angkatan 2014 senasib seperjuangan dan sepenanggungan terimakasih atas canda tawa dan solidaritas yang luar biasa kurang lebih 4 tahun kebersamaan. Tidak terasa kita akan mengenakan toga diatas kepala. Semoga kita semua selalu dalam lindungan-Nya dan meraih cita-cita yang kita inginkan, Amin.

MOTTO



**“ HIDUP DAPAT DIPAHAMI DENGAN
BERPIKIR KE BELAKANG. TAPI IA
JUGA HARUS DIJALANI DENGAN
BERPIKIR KE DEPAN”
(SOREN KIERKEGAARD)**

HUBUNGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI PUSKESMAS KARANGPUCUNG 2

Tresno Sunjaya¹, Kris linggardini²

ABSTRAK

Latar belakang: Perawatan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan (pasien) telah diakui sebagai salah satu aspek yang dapat mencapai pelayanan kesehatan yang diinginkan. Dewasa ini sudah banyak fasilitas kesehatan yang di bangun oleh pemerintah maupun swasta. Kondisi ini akan memunculkan suatu persaingan yang semakin ketat antara fasilitas kesehatan yang satu dengan yang lainnya. Hal ini akan memaksa mereka untuk saling meningkatkan pelayanannya guna menjaga tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan menggunakan metode *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *Cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 89 orang. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *chi square*.

Hasil: Tingkat kepuasan pelanggan sebagian besar pada kategori cukup (79,8%). Tingkat loyalitas pelanggan sebagian besar pada kategori cukup loyal (53,9%). Ada hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan dengan nilai *p value* = 0,023 ($< \alpha = 0,05$).

Kesimpulan: Ada hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan di Puskesmas karangpucung 2.

Kata Kunci: Puskesmas, kepuasan, loyalitas pelanggan.

¹Mahasiswa Program Studi Keperawatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan UMP

²Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan UMP

RELATIONSHIP OF CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN PUSKESMAS KARANGPUCUNG 2

Tresno Sunjaya¹, Kris linggardini²

ABSTRACT

Background: Customer-oriented (patient) health care has been recognized as one aspect that can achieve expected health services. Nowadays there are many health facilities built by the government and the private. This condition will create an increasingly tight competition between health facilities with one another. This will force them to improve their services to maintain customer satisfaction and loyalty.

Objective: To determine the correlation between customer satisfaction and loyalty at Karangpucung Primary Health Care Center 2.

Method: This study used correlation method of a cross sectional approach. The sample of this study was 89 people. The sampling technique of this study used purposive sampling technique. Data processing and analysis using chi square test.

Results: The level of customer satisfaction is mostly in the sufficient category (79.8%). The level of customer loyalty is mostly in quite loyal category (53.9%). There was a correlation between customer satisfaction with customer loyalty with p value = 0,023 ($<\alpha = 0,05$).

Conclusion: There was a correlation satisfaction and loyalty at Karangpucung Primary Health Care Center 2.

Keywords: Primary Health Care Center, satisfaction, customer loyalty.

¹Student of Nursing Study Program S1 Faculty of Health Sciences UMP

²Lecturer of UMP Faculty of Health Science

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, Sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul “Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan di Puskesmas Karangpucung 2”

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak moril maupun material, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Kepala Puskesmas 2 Karangpucung yang telah membantu dan memberikan izin penelitian.
3. Drs. H. Ikhsan Mujahid, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah menyetujui penulisan skripsi ini.
4. Ns. Sri Suparti, S.Kep., M.Kep selaku Kepala program Studi Ilmu Kesehatan S1 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Kris Linggardini, S.Kp., M.Kep. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.

6. Seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu penulis dalam urusan teknis dan surat menyurat
7. Kedua orang tuaku yang saya cintai dan yang saya banggakan bapak saya Jaya suwito dan ibu saya Raswen, kakak saya Cicih suryawati, CandraSuntoro dan Tri Megawat terimakasih atas do'a, semangat dan dukungan yang sudah diberikan.
8. Sahabat seperjuangan, terus semangat dan berjuang untuk mencapai tujuan..

Semoga Allah SWT memberikan rahmatnya kepada mereka dan Semoga selalu ada dalam lindungan Allah AWT. Amin

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan usulan penelitian ini.

Purwokerto, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Terkait	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Puskesmas	11
B. Kepuasan	12

C. Loyalitas pelanggan	19
D. Kerangka Teori Penelitian	28
E. Kerangka Konsep Penelitian	29
F. Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Rencana Penelitian	30
B. Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian	30
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	30
D. Variabel Penelitian	32
E. Definisi Operasional	33
F. Instrumen Penelitian	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
H. Teknik Pengumpulan Data	39
I. Pengolahan Data	39
J. Analisa Data	41
K. Prosedur Penelitian	42
L. Etika Penelitian	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian	46
B. Pembahasan	48
C. Keterbatasan penelitian	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian	33
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner (kepuasan dan loyalitas).....	36



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Teori Penelitian	28
Bagan 2.2 Kerangka Konsep Penelitian	29



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Responden
- Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan pelanggan
- Lampiran 4 Kuesioner Loyalitas pelanggan
- Lampiran 5 Surat Rekomendasi Ijin Penelitian dari KESBANGPOL
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Perbaikan Proposal
- Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 8 hasil uji validitas & uji reabilitas
- Lampiran 9 Hasil Olah Data Uji Statistik *chi square*
- Lampiran 10 Lembar Konsultasi

