

**HUBUNGAN *CARING BEHAVIOR* DENGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP**

SKRIPSI

**Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik**



Oleh:

MAS'UD

NIM. 2023080027P

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

**HUBUNGAN *CARING BEHAVIOR* DENGAN KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP**

SKRIPSI

**Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Keperawatan
Pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik**



Oleh:

**MAS'UD
NIM. 2023080027P**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS GRESIK
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Hubungan *Caring behavior* dengan kualitas Pelayanan dan kepuasan pasien dirawat inap

Nama Mahasiswa : Mas'ud

NIM : 23080027P

Telah selesai dilakukan bimbingan dan dinyatakan layak memenuhi syarat dan menyetujui untuk di uji pada tim penguji Tugas akhir pada program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Gresik

Pembimbing I

Gresik, 30 Januari 2025
Pembimbing II

Hj. Retno Twistandayani, S.Kep.Ns.M.Kep
NIPY.107102020070043

Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.Ns.M. Kep
NIPY.10710202024236



Mengetahui,
Ketua Program Studi

Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.Ns.M. Kep
NIPY.10710202024236



BERITA ACARA BIMBINGAN

1. Nama : Mas'ud
2. NIM : 2023080027P
3. Fakultas : Ilmu Kesehatan
4. Program Studi : Ilmu Keperawatan
5. Program Pendidikan : Strata 1 (S-1)
6. Judul Skripsi : **Hubungan *Caring Behavior* Dengan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap**
7. Pembimbing I : Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep., Ns., M.Kep
8. Pembimbing II : Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep., Ns., M.Kep
9. Konsultasi :

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
19 Desember 2024	Konsul BAB 5 ke pembimbing 1 Hasil dan pembahasan penelitian: 1. Gambaran umum lokasi penelitian 2. Karakteristik Demografi responden		
23 Desember 2024	Konsul BAB 5 ke pembimbing 1 1. Variabel yang diukur 2. Penghitungan SPSS 3. Pembahasan		
6 Januari 2025	Konsul BAB 5 ke pembimbing 1, Revisi penghitungan SPSS Konsul BAB 6		
14 Januari 2025	Konsul ke pembimbing 2 BAB 5 1. Hasil dan pembahasan penelitian 2. Variabel yang diukur dan penghitungan SPSS		



UNIGRES
UNIVERSITAS GRESIK
Character Building Through Education

SK BAN PT No. 1209/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2021 Peringkat Akreditasi "Baik Sekali"

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN | PROGRAM STUDI PROFESI NERS |

PROGRAM STUDI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

TERAKREDITASI

Prodi Ilmu Keperawatan SK No. 0201/LAM-PTKes/Akr/Sar/X/2020 (B)

Prodi Profesi Ners SK No. 0202/LAM-PTKes/Akr/Pro/X/2020 (B)

Prodi K3 SK No. 0078/LAM-PTKes/Akr/PB/Sar/II/2024 (Baik)

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
20 Januari 2025	Konsul ke pembimbing 2 ,Revisi variabel yang diukur dan analisa statistik		
24 Januari 2025	Konsul ke pembimbing 2 BAB 6		
27 Januari 2025	Konsul ke pembimbing 1 , ACC BAB 5 dan BAB 6		
30 Januari 2025	Konsul ke pembimbing 2, ACC BAB 5 dan BAB 6		

10. Bimbingan Telah selesai pada tanggal : Jum'at/31 Januari 2025

11. Telah Memenuhi syarat ujian yang akan dilaksanakan pada
Hari/ tanggal : Kamis/6 Februari 2025

Gresik, 31 Januari 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Retno Twistiandayani,S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 107102020070043

Natalia Christin T.R.S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 10710202024236



Mengetahui
Ketua Program Studi,

Natalia Christin Tiara Revita S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 10710202024236

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : Hubungan *Caring behavior* dengan kualitas pelayanan
dan kepuasan pasien

Nama Mahasiswa : Mas'ud

NIM : 2023080027 P

Telah dipertahankan/ diuji dihadapan Tim Penguji Pada Tanggal: Kamis,
6 Februari 2025

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS GRESIK 2025 TIM PENGUJI

1. Lilis Fatmawati, SST., M.Kes

NIPY. 107102020180128

Ketua

2. Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep., Ns., M.Kep

NIPY. 107102020070043

Anggota I

3. Natalia Christin T.R., S.Kep., Ns., M.kep

NIPY. 10710202024236

Anggota II

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Gresik



Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep., Ns., M.Kep
NIPY. 107102020070043

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mas'ud
NIM : 2023080027P
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Jenjang : Strata I (S-I)
Judul Skripsi : Hubungan *Caring Behavior* Dengan Kualitas Pelayanan
Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila terdapat didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang-uandangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 31 Januari 2025

Yang menyatakan



Mas'ud
2023080027P

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Mas'ud
NIM : 2023080027P
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : Ilmu Keperawatan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non exclusive royalty fee right*) atas skripsi yang berjudul: *Hubungan Caring Behavior Dengan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap.*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti tersebut nama fakultas berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Gresik, 31 Januari 2025
Yang menyatakan



Mas'ud
2023080027P



UNIGRES
UNIVERSITAS GRESIK
Character Building Through Education

SK BAN PT No. 1209/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2021 Peringkat Akreditasi "Baik Sekali"

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN / PROGRAM STUDI PROFESI NERS

PROGRAM STUDI KESEHATAN DAN KESEHATAN KERJA

TERAKREDITASI

Prodi Ilmu Keperawatan SK No. 0201/LAM-PTKns/Akr/Ser/10/2019 (B)

Prodi Profesi Ners SK No. 0202/LAM-PTKns/Akr/Ser/10/2019 (B)

Prodi KJ SK No. 0203/LAM-PTKns/Akr/Ser/10/2019 (Baik)

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI SKRIPSI

Pada hari ini Jumat, tanggal 31 Januari 2025, Berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa

Nama : Mas'ud
NIM : 2023080025P
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan caring behavior dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap

Hasil Cek Plagiasi : 27%

Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa bersangkutan dinyatakan lolos/ tidak lolos *.

Pembimbing I

Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns.,M.kep
NIPY. 107102020070043

Gresik, 31 Januari 2025

Pembimbing II

Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIPY. 10710202024236

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Hubungan *Caring Behavior* Dengan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap”** dapat terselesaikan. Proposal ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep) pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik.

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

1. Dr.dr. Rizki Dwi Prameswari, M.Kes., selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.
2. Hj. Retno Twistiandayani, S.Kep.,Ns.,M.Kep., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik dan pembimbing 1 yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.
3. Natalia Christin Tiara Revita, S.Kep.,Ns.,M.Kep., selaku ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan pembimbing 2 yang telah memberikan kesempatan bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Ilmu Keperawatan.

4. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Gresik, yang telah memberikan bekal bagi penulis melalui materi-materi kuliah yang penuh nilai dan makna dalam penyempurnaan penulis skripsi ini.
5. Kepada kedua orang tua, keluarga, dan teman-teman seperjuangan B17 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
6. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. dr. Hendrawan Widjanarko, Sp.Rad selaku Direktur Rumah Sakit Semen Gresik yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Semen Gresik, jajaran staf RS Semen Gresik serta rekan rekan sejawat yang turut membantu dan memberikan motivasi.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan proposal ini.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna, tetapi saya berharap semoga proposal ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi perkembangan ilmu keperawatan.

Gresik, 31 Januari 2025

Mas'ud
2023080027P

ABSTRAK
**HUBUNGAN *CARING BEHAVIOR* DENGAN KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**

Oleh: Mas'ud

Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas
Gresik, 2025

Caring adalah sentral dalam praktik keperawatan karena merupakan suatu cara pendekatan dinamis, dimana seorang perawat profesional dalam bekerja harus lebih perhatian dan bertanggung jawab kepada kliennya. Pelayanan keperawatan yang baik dan kepuasan pasien bisa dijadikan salah satu indikator keberhasilan dalam proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *caring behavior* dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah desain penelitian korelasi dengan rancangan *cross sectional* dengan jumlah sampel 110 responden dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuisioner. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara *caring behavior* dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan menggunakan uji statistik spearman rank dengan batas kemaknaan 0,005.

Hasil uji menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang baik dengan kualitas pelayanan yang baik sebesar 92,8% dan *caring* yang baik dengan kepuasan pasien sangat puas dibuktikan dengan hasil 92,8%.

Dari Hasil uji didapatkan p value $<0,001$, $\alpha < 0,05$ hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *caring behavior* dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap. Kesimpulan Adanya hubungan antara *caring behavior* dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rawat inap ruang Penyakit Dalam 1 Rumah Sakit Semen Gresik.

Kata Kunci: *Caring behavior*, Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan

ABSTRACT
**THE RELATIONSHIP BETWEEN CARING BEHAVIOR AND SERVICE
QUALITY AND INPATIENT SATISFACTION**

By: Mas'ud

*Nursing Science Study Program, Faculty Of Health Sciences, Gresik University,
2025*

Caring is central to nursing practice because it is a dynamic approach, where a professional nurse in working must be more attentive and responsible to his clients. Good nursing services and patient satisfaction can be used as one of the indicators of success in the health service process at the hospital. Patient satisfaction will be fulfilled if the services provided are in accordance with what is expected by the patient. The purpose of this study is to determine the relationship between caring behavior and service quality and inpatient satisfaction.

The research design used in this study is a correlation research design with a cross sectional design with a sample of 110 respondents with a purposive sampling technique. Data was collected through questionnaires. Data analysis was used to determine the relationship between caring behavior and service quality and patient satisfaction using a spearman rank statistical test with a meaning limit of 0.005.

The test results showed that most of the nurses had provided good care with a good service quality of 92.8% and good caring with very satisfied patient satisfaction as evidenced by the result of 92.8%.

From the test results, a p value of <0.001 , $\alpha < 0.05$ was obtained, which shows that there is a significant relationship between caring behavior and service quality and inpatient satisfaction. Conclusion There is a relationship between caring behavior and service quality and patient satisfaction in the inpatient room of Internal Medicine Room 1 of Semen Gresik Hospital.

Keywords: Caring behavior, Patient satisfaction, Service quality

DAFTAR ISI

Halaman Judul dan Prasyarat Gelar	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Berita Acara Bimbingan.....	iii
Pengesahan Tim Penguji	v
Pernyataan Orsinilitas	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi	vii
Surat Keterangan Cek Plagiasi Skripsi	viii
Ucapan Terima Kasih	ix
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xix
Daftar Lampiran	xx
Daftar Lambang, Singkatan dan Istilah.....	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat	5
1.4.1 Teoritis	5
1.4.2 Praktis	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep <i>Caring Behavior</i>	7
2.1.1 Pengertian.....	7
2.1.2 Teori <i>Caring</i> menurut Kristen M. Swanson.....	8

2.1.3 Dimensi <i>Caring</i> menurut K.M Swanson (Kusnanto, 2019).....	9
2.1.4 Komponen <i>Caring</i> menurut Swanson	15
2.1.5 Perilaku <i>Caring</i>	16
2.1.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku <i>caring</i>	17
2.1.7 Pengukuran Perilaku <i>caring</i>	18
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Keperawatan	20
2.2.1 Kualitas	20
2.2.2 Kualitas Pelayanan	20
2.2.3 Pelayanan Keperawatan	21
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan	24
2.2.5 Tujuan Dari Pelayanan Keperawatan	25
2.2.6 Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan	26
2.2.7 Syarat Pokok Mutu Pelayanan Keperawatan	27
2.2.8 Prinsip Kualitas Pelayanan	28
2.2.9 Aspek Kualitas Pelayanan Keperawatan	29
2.3 Konsep Kepuasan	29
2.3.1 Pengertian Kepuasan	29
2.3.2 Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan	31
2.3.3 Dimensi Kepuasan	32
2.3.4 Karakteristik Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan	33
2.3.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	34
2.3.6 Instrumen Pengukuran Kepuasan	36
2.4 Keaslian Penelitian	37
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL	42
3.1 Kerangka Konseptual	42
3.2 Hipotesis Penelitian	44
BAB 4 METODE PENELITIAN	45
4.1 Desain Penelitian	45
4.2 Kerangka Kerja	47
4.3 Populasi, Sampel dan Sampling	48
4.3.1 Populasi	48

4.3.2	Sampel	48
4.3.3	Sampling	48
4.4	Identifikasi Variabel Penelitian	49
4.4.1	Variabel independen	50
4.4.2	Variabel Dependen	50
4.5	Definisi Operasional Variabel	50
4.6	Pengumpulan dan Pengolahan Data	52
4.6.1	Instrumen Penelitian	52
4.6.2	Lokasi dan waktu penelitian	54
4.6.3	Pengumpulan Data	54
4.6.4	Pengolahan Data	56
4.6.5	Analisa Data	58
4.7	Etika Penelitian	59
4.7.1	Informed Consent	59
4.7.2	Anonimity	60
4.7.3	Confidentiality	60
BAB 5	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1	Hasil Penelitian	61
5.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
5.1.2	Karakteristik Demografi Responden	62
5.1.3	Variabel yang Diukur	65
5.2	Pembahasan	69
5.2.1	Caring Behavior	69
5.2.2	Kualitas Pelayanan	72
5.2.3	Kepuasan Pasien	74
5.2.4	Hubungan Caring Behavior dengan Kualitas Pelayanan	77
5.2.5	Hubungan Caring Behavior dengan Kepuasan Pasien	77
5.2.6	Keterbatasan Penelitian	79
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1	Kesimpulan	80
6.2	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Keaslian Penelitian hubungan <i>Caring Behavior</i> dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap	37
Tabel 4.1	Definisi Operasional Hubungan <i>Caring Behavior</i> dengan Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.....	50
Tabel 4.2	Hasil Reliability Kepuasan Pasien	54
Tabel 4.3	Analisis Data Univariat.....	58
Tabel 4.4	Analisis Data Bivariat	59
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2024	62
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2024.....	63

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2024	63
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2024	64
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penanggung Pembiayaan Pasien diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2024	64
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Fasilitas Rumah Sakit diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2024	65
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat <i>Caring Behavior</i> Perawat diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2024	65
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kualitas Pelayanan Keperawatan Pasien diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2024	66
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap Penyakit Dalam I Rumah Sakit Semen	

	Gresik	Tahun
	2024.....	
	66	
Tabel 5.10	Tabulasi Silang Antara <i>Caring Behavior</i> dengan kualitas pelayanan.....	
	67	
Tabel 5.11	Tabulasi Silang Antara <i>Caring Behavior</i> dengan kepuasan pasien.....	
	68	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	42
Gambar 4.1 Desain Penelitian.....	46
Gambar 4.2 Kerangka Kerja Hubungan Caring Behavior dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Persetujuan Uji Etik	85
Lampiran 2 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik.....	86
Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Penelitian	87
Lampiran 4 Surat ijin Penelitian	88
Lampiran 5 Lembar Penjelasan Responden Penelitianr	89
Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian	92
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	93
Lampiran 8 Lembar Kuesioner Data Demografi	94
Lampiran 9 Lembar Kuesioner Caring Behavior.....	95
Lampiran 10 Lembar Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan	97
Lampiran 11 Lembar Kuesioner Kepuasan Pasien	100
Lampiran 12 Lembar Hasil uji Validitas dan Relibilitas Kuesioner Pada Kepuasan Pasien	103
Lampiran 13 Karakteristik Responden	111
Lampiran 14 Data Demografi Responden	116
Lampiran 15 Hasil Uji Statistik	118
Lampiran 16 Dokumentasi.....	121
Lampiran 17 Hasil Cek Plagiasi.....	122

DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN

Daftar Simbol :

%	: Prosentase
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
p	: Nilai Probabilitas
r	: Koefesien korelasi
=	: Sama dengan
H0	: Hipotesis nol
H1	: Hipotesis kerja
Z	: Nilai standart normal untuk α 0,001
N	: Jumlah sampel
α	: <i>Alfa</i>

Daftar Singkatan :

CPS	: <i>Caring Profesional Scale</i>
CSSD	: <i>Central Sterile Supply Departement</i>
CVA	: <i>Cerebrovascular Accident</i>
DHF	: <i>Dengue Hemorrhagic Fever</i>
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
GCS	: <i>Glasgow Coma Scale</i>
NICU	: <i>Newborn Intensive Care Unit</i>
PGK	: Penyakit Gagal Kronik
PJK	: Penyakit Jantung Koroner
POAC	: <i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling</i>
PT	: Perseroan Terbatas
RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
TT	: Tempat Tidur
UU	: Undang-Undang
VIP	: <i>Very Important Person</i>