

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya  
Program Studi Psikologi Universitas Islam Indonesia  
untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana S1 Psikologi



Oleh :

Rizqiyatul Khasanah Nuur Aziza

12320169

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2016

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan Judul

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Untuk  
Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna Memperoleh Derajat S1 Psikologi



Mengesahkan,

Program Studi Psikologi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Ketua Program Studi Psikologi dan  
Ilmu Sosial Budaya

Mira Aliza Rachmawati, S.Psi., M.Psi.

Dewan Penguji

1. Ratna Syifa'a Rachmana, S. Psi., M. Si., Psikolog.
2. Drs. Sumedi P Nugraha Ph.D., Psikolog.
3. Ike Agustina, S. Psi., M.Psi.

## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizqiyatul Khasanah Nuur Aziza  
Nomor Mahasiswa : 12320169  
Program Studi : Psikologi  
Judul Skripsi : *Hubungan antara Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan tindakan pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Oleh karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta,

Yang menyatakan



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, saya sangat bersyukur kepada Allah Subhana Wa Ta'ala atas izin,  
rahmat, karunia, dan hidayah-Nya karya penelitian sederhana ini dapat  
diselesaikan

Karya Penelitian Sederhana ini saya persembahkan untuk

### **Bapak Heru Mulyono dan Ibu Watinah**

Yang telah memberikan banyak bantuan, bimbingan, arahan, semangat, motivasi,  
doa yang tiada hentinya, selalu menemani saat senang maupun susah, selalu  
memberikan kasih sayang yang sangat tulus, dan kesabaran yang tiada batasnya  
hingga saya berhasil menyelesaikan penelitian ini dan mewujudkan impian-  
impian saya

## HALAMAN MOTTO

فَإِنْ تَوَلَّوْا فَعَلَّ حَسْبِيَ اللَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَهُوَ  
رَبُّ الْعَرْشِ الْعَظِيمِ ﴿١٢٩﴾

"Cukuplah Allah bagiku, tidak ada Tuhan selain Dia. Hanya kepada-Nya aku bertawakkal, dan Dia adalah Tuhan yang memiliki 'Arsy yang agung" (At-Taubah:129)

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ، مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرَ أَوَامِنَهُمْ، وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا  
مَرَدَّ لَهُ، وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merobah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merobah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.( QS. Ar Ra'd 13:11)

Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga (HR Muslim)

## PRAKATA



Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhana Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, petunjuk, hidayah dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tentang hubungan antara komitmen perkawinan dan kualitas perkawinan. Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Arief Fahmi, Dr.rer.nat.,S.Psi.,M.A.,Psi., selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Mira Aliza Rachmawati, S.Psi., M.Psi, selaku Ketua Prodi Psikologi Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Libbie Annatagia, S.Psi.,M.P., Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.
4. Ibu Ratna Syifa'a Rachman, S.Psi., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dorongan dalam penulisan skripsi.
5. Seluruh dosen Prodi Psikologi yang telah memberikan banyak ilmu.

6. Seluruh staf karyawan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia yang telah membantu pengurusan administrasi.
7. Bapak Heru Mulyono dan Ibu Watinah yang banyak memberikan bimbingan, doa, dorongan, kasih sayang yang tiada hentinya, selalu memberikan segala sesuatu yang terbaik untuk anak..
8. Kakakku Hermawati Cahyaningrum dan Mukhammad Hermawan yang selalu memberikan semangat, dan selalu memberikan kebahagiaan di setiap momen.
9. Responden dalam penelitian ini yang sudah bersedia untuk membantu proses pengambilan data sehingga penelitian dalam skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
10. Teman-temanku Nadia, Ziza, Firda, dan semua teman-teman psikologi angkatan 2012 yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak pengalaman dan kenangan.
11. Keluarga di Jogja yang selalu memberikan arahan dan motivasi
12. Teman-teman KKN unit 95, Aa', Mbah Jum, Kambew, Alex, Fakhru, Qonoi, Bu Inda, dan Melihe. Keluarga dadakan tetapi tetap kompak sampai sekarang.

Akhir kata, penulis sadari begitu banyak kekurangan dalam penelitian ini sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun demi kemajuan ilmu psikologi. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian.

Amin Ya Rabb...

Wassalamuala'laikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta,

Juni 2016

Penulis