

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN LOYALITAS
PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH TINGKAT KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN**

***THE RELATIONSHIP OF NURSE CARING WITH PATIENT
LOYALTY MEDIATED BY THE LEVEL OF SATISFACTION
AND TRUST***



TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Magister Keperawatan**

**Gazali Gafar
22020124410009**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN LOYALITAS
PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH TINGKAT KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN**

***THE RELATIONSHIP OF NURSE CARING WITH PATIENT
LOYALTY MEDIATED BY THE LEVEL OF SATISFACTION
AND TRUST***



TESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai Magister Keperawatan**

**Gazali Gafar
22020124410009**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**

TESIS

**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN LOYALITAS PASIEN YANG
DIMEDIASI OLEH TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN**

disusun oleh

Gazali Gafar
22020124410009

Telah memenuhi syarat untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 25 Mei 2026

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Luky Dwiantoro, S.Kp., M.Kep
NIP. 19670120198803 1 006

Pembimbing II



Dr. Fitria Handayani, S.Kp., M.Kep, Sp.KMB
NIP. 197810142003122001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Keperawatan
Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro



Dr. Fitria Handayani, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.MB.
NIP. 19781014 200312 2 001

TESIS
**HUBUNGAN *CARING* PERAWAT DENGAN LOYALITAS PASIEN YANG
DIMEDIASI OLEH TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN**

disusun oleh
Gazali Gafar
22020124410009

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 25 Mei 2026
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Menyetujui

Pembimbing I



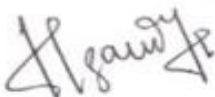
Dr. Luky Dwiantoro, S.Kp., M.Kep
NIP. 19670120198803 1 006

Pembimbing II



Dr. Fitria Handayani, S.Kp., M.Kep, Sp.KMB
NIP. 197810142003122001

Penguji I



Megah Andriany, S.Kp., M.Kep., Sp.Kom., Ph.D
NIP. 197905072002122001

Penguji II



Dr. Dra. Chriswardani Suryawati, Mkes.
NIP. 196301241989022001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro



Dr. Anggorowati, S.Kp., M.Kep., Sp.Mat
NIP. 19770830 200112 2 001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tesis ini hasil pekerjaan saya sendiri, Gazali Gafar NIM 22020124410009. Proposal tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan lembaga pendidikan lainnya, serta tidak terdapat unsur unsur yang tergolong *plagiarism* sebagaimana dimaksud dalam Permendiknas No, 17 Tahun 2010. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum atau tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang 25 Mei 2026



Gazali Gafar

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

Nama : Gazali Gafar
Tempat Tanggal Lahir : Lamahala, 22 Mei 1992
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Rumah : Siten RT 002. Sumbermulyo.
Bambanglipuro. Bantul. Yogyakarta
No Telp. : 082227399124
Alamat Email : gazaligafar22@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

No	Riwayat Pendidikan	Tahun Lulus
1	SD Negeri 1 Lamahala Jaya	2004
2	MTs Negeri 1 Flores Timur	2007
3	SMA Negeri 1 Adonara Timur	2010
4	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	2015

C. Riwayat Pekerjaan

No	Riwayat Pendidikan	Tahun
1	Nusantara Sehat Individu. Kemenkes RI. Penempatan Puskesmas Lariang	2017 - 2019
2	Nusantara Sehat Individu. Kemenkes RI. Penempatan Rumah Sakit Darurat Covid-19 Wisma Atlet Kemayoran	2020
3	Nusantara Sehat Individu. Kemenkes RI. Penempatan Puskesmas Arwala	2020 - 2022
4	Enumerator Survei Kesehatan Indonesia	2023

D. Riwayat Publikasi

No	Judul	Nama Jurnal	Volume/issue/Tahun
	-	-	-

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal tesis dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Profesionalisme Perawat Rumah Sakit”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan mata kuliah pengembangan proposal tesis pada Program Studi Magister Keperawatan Universitas Diponegoro, Semarang. Penyusunan proposal tesis ini merupakan bentuk kontribusi penulis dalam meningkatkan profesionalisme keperawatan, khususnya dalam manajemen keperawatan. Penulis berharap bahwa proposal tesis ini dapat menghasilkan penelitian yang bermanfaat bagi pihak manajemen rumah sakit dan memberikan dampak positif terhadap profesionalisme perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Penulis menyadari sepenuhnya adanya keterbatasan sumber daya yang dimiliki, sehingga penelitian ini mungkin masih memiliki kekurangan. Namun, hal tersebut tidak akan menghalangi proses pembelajaran untuk memperoleh pengalaman yang berharga. Oleh karena itu, saran, masukan, dan dukungan yang konstruktif akan menjadi sumber yang sangat berharga dalam menyempurnakan penelitian ini. Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Semarang, 25 Mei 2026



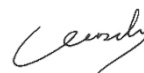
Gazali Gafar

PERSANTUNAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini. Selama proses penyusunan proposal tesis ini, penulis mendapatkan saran, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Terimakasih kepada Bapak Dr. Luky Dwiantoro, S.Kep.,Ns.M.Kep, selaku dosen wali dan dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, dan dukungan selama proses penyusunan tesis.
2. Terimakasih kepada Ibu Dr. Fitri Handayani, S.Kp., M.Kep, Sp.KMB, selaku pembimbing II yang telah membimbing, memberikan saran, dan motivasi selama proses penyusunan tesis.
3. Terimakasih kepada Ibu Megah Andriany, S.Kep.,M.Kep., Sp.Kom., Phd selaku penguji I yang telah memberikan arahan, masukan dan saran dalam proses penyusunan tesis.
4. Terimakasih kepada Ibu Dr. Dra. Chriswardani Suryawati., M.Kes selaku penguji II yang telah memberikan arahan, masukan dan saran dalam proses penyusunan tesis.

Semarang, 25 Mei 2026



Gazali Gafar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
PRAKATA.....	v
PERSANTUNAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan Penelitian.....	6
3.1. Tujuan Umum	6
3.2. Tujuan Khusus.....	6
4. Manfaat Penelitian	6
5. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
1. Loyalitas Pasien	14
1.1. Pengertian Loyalitas.....	14
1.2. Dimensi Loyalitas	14
1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	16
1.4. Jenis-Jenis Loyalitas	17
1.5. Manfaat Loyalitas.....	18
2. Kepuasan Pasien.....	20
2.1. Pengertian Kepuasan Pasien	20

2.2. Dimensi Kepuasan Pasien	21
2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	22
2.4. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien	23
2.6. Pengukuran Kepuasan Pasien	24
2.7. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien	25
3. Kepercayaan Pasien	26
3.1. Pengertian Kepercayaan Pasien	26
3.2. Dimensi Kepercayaan Pasien.....	27
3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Pasien.....	28
3.4. Hubungan Kepercayaan Pasien dengan Loyalitas Pasien.....	28
4. <i>Caring</i>	30
4.1. Pengertian <i>Caring</i>	30
4.3 Dimensi <i>Caring</i>	30
4.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Caring</i> Perawat.....	35
4.5. <i>Caring</i> Perawat dalam Praktik Keperawatan	36
4.6. Persepsi Pasien terhadap <i>Caring</i> Perawat.....	37
4.7. Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Loyalitas Pasien	38
5. Kerangka Teori.....	39
6. Penerapan Kerangka Teori	40
7. Kerangka Konsep.....	41
8. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
1. Rancangan Penelitian	43
2. Populasi dan Sampel Penelitian	43
2.1. Populasi Penelitian.....	43
2.2. Sampel Penelitian.....	43
3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
4. Definisi Operasional.....	45
5. Instrumen Penelitian.....	48
6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
7. Proses Pengumpulan Data.....	53

8. Teknik Pengumpulan Data	54
9. Analisis Data	55
10. Etika Penelitian	61
BAB IV METODE PENELITIAN.....	64
1. Analisis Univariat.....	64
1.1. Karakteristik Responden	64
1.2. Gambaran Tingkat <i>Caring</i> Perawat, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Pasien	65
2. Uji Asumsi Klasik	66
3. Uji Analisis Jalur Hubungan <i>Caring</i> Peratawa dengan Loyalitas Pasien yang dimediasi Kepuasan dan Kepercayaan	67
BAB V PEMBAHASAN	73
1. Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan Pasien	73
2. Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Kepercayaan Pasien	75
3. Hubungan Langsung <i>Caring</i> Perawat dengan Loyalitas Pasien	77
4. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien	78
5. Hubungan Kepercayaan Pasien dengan Loyalitas Pasien	79
6. Hubungan Tidak Langsung <i>Caring</i> Perawat dengan Loyalitas Pasien yang Dimediasi Oleh Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pasien	80
BAB VI PENUTUP	82
1. Kesimpulan	82
2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	112

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1	Keaslian Penelitian	8
2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
3	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	48
4	Karakteristik Responden	64
5	Gambaran Responden Terhadap Variabel <i>Caring</i> Perawat	65
6	Gambaran Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien	67
7	Gambaran Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pasien	69
8	Gambaran Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pasien	71
9	Hasil Uji Normalitas Residual	73
10	Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Kepuasan	74
11	Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Kepercayaan	74
12	Hubungan <i>Caring</i> Perawat, Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien	75

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	<i>Customer Loyalty Model</i>	39
2	Kerangka Teori Penelitian	40
3	Kerangka Konsep Penelitian	41
4	Model Konsep	57
5	Hasil Analisis Jalur Hubungan <i>Caring</i> Perawat dengan Loyalitas Pasien yang Dimediasi Kepuasan dan Kepercayaan	70

DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan
1	Surat Studi Pendahuluan Permohonan Pengambilan Data Awal
2	Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data Awal
3	Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Ki Ageng Getas Pendowo Gubug Tahun 2024
4	Hasil <i>Screenshot Google Review</i> RSUD X Provinsi Jawa Tengah
5	Lembar Permohonan Menjadi Responden Penelitian
6	Lembar <i>Inform Consent</i> Menjadi Responden
7	Lembar Pernyataan Menjadi Responden
8	Lembar Kuesioner Karakteristik Responden
9	Lembar Kuesioner <i>Caring Profesional Care</i> (CPS)
10	Lembar Kuesioner Kepuasan <i>SERVQUAL</i>
11	Lembar Kuesioner <i>Wake Forest Physician Trust Scale</i>
12	Lembar Kuesioner <i>Customer Loyalty Scale</i>
13	Bukti Permohonan Izin Penggunaan Kuesioner <i>Caring Professional Care</i> (CPS)
14	Bukti Permohonan Izin Penggunaan Kuesioner Kepuasan <i>SERVQUAL</i>
15	Bukti Permohonan Izin Penggunaan Kuesioner <i>Wake Forest Physician Trust Scale</i> (WFPTS)
16	Bukti Pemberian Izin Penggunaan Kuesioner <i>Wake Forest Physician Trust Scale</i> (WFPTS)
17	Bukti Permohonan Izin Penggunaan Kuisoner <i>Customer Loyalty Scale</i>
18	Surat Permohonan Uji <i>Expert 1</i>
19	Surat Keterangan Telah Uji <i>Expert 1</i>
20	Surat Permohonan Uji <i>Expert 2</i>
21	Surat Keterangan Telah Uji <i>Expert 2</i>
22	Surat Permohonan Uji <i>Expert 3</i>
23	Surat Keterangan Telah Uji <i>Expert 3</i>
24	Surat Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas 1

25	Surat Keterangan Telah Uji Validitas 1
26	Surat Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas 2
27	Surat Keterangan Telah Uji Validitas 2
28	Surat Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas 3
29	Surat Keterangan Telah Uji Validitas 3
30	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
31	<i>Ethical Clearance</i>
32	Surat Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas Rumah Sakit
33	Surat Balasan Permohonan Uji Validitas dan Reliabilitas Rumah Sakit
34	Surat Permohonan Izin Penelitian
35	Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

ABSTRAK

Gazali Gafar

Hubungan *Caring* Perawat dengan Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Tingkat Kepuasan Dan Kepercayaan

xv + 104 Halaman + 12 Tabel + 5 Gambar + 35 Lampiran

Hubungan antara *caring* perawat dan loyalitas pasien masih menunjukkan hasil yang belum konsisten. kepuasan dan kepercayaan pasien diduga berperan sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan hubungan antara *caring* perawat dan loyalitas pasien. Di sisi lain, masih ditemukan fenomena rendahnya persepsi pasien terhadap perilaku *caring* perawat yang berpotensi menurunkan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan langsung dan tidak langsung *caring* perawat dengan loyalitas pasien yang dimediasi oleh tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien. Penelitian *cross-sectional* dilakukan pada 120 pasien rawat inap yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Informasi demografis diperoleh menggunakan rekam medis dan kuesioner. *Caring Profesional Scale (CPS)* digunakan untuk mengukur *caring* perawat. Kuesioner *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kepuasan. *Wake Forest Physician Trust Scale* digunakan untuk mengukur kepercayaan. *Customer Loyalty Scale* digunakan untuk mengukur loyalitas pasien. Analisis data menggunakan analisis jalur, koefisien jalur dibagi menjadi hubungan langsung dan hubungan tidak langsung, *sobel test* digunakan untuk menguji signifikansi peran mediasi kepuasan dan kepercayaan pasien dalam hubungan *caring* perawat dengan loyalitas pasien. Hubungan *caring* perawat dengan kepuasan positif dan signifikan ($\beta = 0,290$, $p = 0,001$) dengan nilai ($R^2 = 0,084$). Hubungan *caring* dengan kepercayaan positif dan signifikan ($\beta = 0,294$, $p = 0,001$) dengan nilai ($R^2 = 0,086$). Hubungan langsung *caring* perawat dengan loyalitas pasien positif tetapi tidak signifikan ($\beta = 0,097$, $p = 0,060$). Hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien positif dan signifikan ($\beta = 0,375$, $p = 0,000$). Hubungan kepercayaan dengan loyalitas pasien positif dan signifikan ($\beta = 0,710$, $p = 0,000$). *Caring* perawat, kepuasan dan kepercayaan memiliki nilai ($R^2 = 0,0757$). Nilai hubungan tidak langsung kepuasan sebagai mediasi = 0,108 dan nilai hubungan tidak langsung kepercayaan sebagai mediasi = 0,208. *Sobel test* nilai *z-value* peran mediasi kepuasan pasien = 3,23 > 1,96 dan *z-value* peran mediasi kepercayaan pasien = 3,27 > 1,9. Kepuasan dan kepercayaan pasien signifikan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan *caring* perawat dengan loyalitas pasien. *Caring* perawat tidak memiliki hubungan langsung dengan loyalitas pasien, melainkan berpengaruh secara tidak langsung melalui mediasi kepuasan dan kepercayaan pasien yang memediasi secara positif hubungan antara *caring* perawat dan loyalitas pasien.

Kata Kunci : *Caring Perawat, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, Loyalitas Pasien*

Daftar Pustaka : (2020-2025)

ABSTRACT

Gazali Gafar

The Relationship of Nurse Caring with Patient Loyalty Mediated by the Level of Satisfaction and Trust

xv + 104 Pages + 12 Tables + 5 Figures + 35 Attachment

The relationship between nurse caring and patient loyalty continues to show inconsistent results. Patient satisfaction and trust are suspected to play a mediating role in explaining the relationship between nurse caring and patient loyalty. On the other hand, low patient perceptions of nurse caring behavior, which has the potential to reduce patient loyalty, are still found. This study aims to identify the direct and indirect relationship between nurse caring and patient loyalty mediated by the level of patient satisfaction and trust. A cross-sectional study was conducted on 120 inpatients selected using the total sampling technique. Demographic information was obtained using medical records and questionnaires. The Caring Professional Scale (CPS) was used to measure nurse caring. The SERVQUAL questionnaire was used to measure satisfaction. The Wake Forest Physician Trust Scale was used to measure trust. The Customer Loyalty Scale was used to measure patient loyalty. Data analysis used path analysis, the path coefficient was divided into direct and indirect relationships, and the Sobel test was used to test the significance of the mediating role of patient satisfaction and trust in the relationship between nurse caring and patient loyalty. The relationship between nurse caring and satisfaction is positive and significant ($\beta = 0.290$, $p = 0.001$) with a value of ($R^2 = 0.084$). The relationship between caring and trust is positive and significant ($\beta = 0.294$, $p = 0.001$) with a value of ($R^2 = 0.086$). The direct relationship between nurse caring and patient loyalty is positive but not significant ($\beta = 0.097$, $p = 0.060$). The relationship between satisfaction and patient loyalty is positive and significant ($\beta = 0.375$, $p = 0.000$). The relationship between trust and patient loyalty is positive and significant ($\beta = 0.710$, $p = 0.000$). Nurse caring, satisfaction, and trust have a value of ($R^2 = 0.0757$). The value of the indirect relationship between satisfaction as a mediator is 0.108 and the value of the indirect relationship between trust as a mediator is 0.208. Sobel test z-value of mediating role of patient satisfaction = $3.23 > 1.96$ and z-value of mediating role of patient trust = $3.27 > 1.9$. Patient satisfaction and trust significantly play a role as mediating variables in the relationship between nurse caring and patient loyalty. Satisfaction and trust positively mediate the relationship between nurse caring and patient loyalty.

Keywords : Caring Nurses, Patient Satisfaction, Patient Trust, Patient Loyalty

Referens : (2020-2025)