

201810490311107
Dina Ummi Hamidah
Prodi Fisioterapi

**HUBUNGAN KEANDALAN DAN RESPONSIF PELAYANAN
FISIOTERAPI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PRAKTIK
MANDIRI FISIOTERAPI MALANG**

SKRIPSI



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Fisioterapi**

**Disusun Oleh :
Dina Ummi Hamidah
201810490311107**

**PROGRAM STUDI FISIOTERAPI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

201810490311107
Dina Ummi Hamidah
Prodi Fisioterapi



**HUBUNGAN KEANDALAN DAN RESPONSIF PELAYANAN
FISIOTERAPI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PRAKTIK
MANDIRI FISIOTERAPI MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Fisioterapi**

Disusun Oleh :

Dina Ummi Hamidah

201810490311107

**PROGRAM STUDI FISIOTERAPI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN KEANDALAN DAN RESPONSIF PELAYANAN FISIOTERAPI
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PRAKTIK MANDIRI FISIOTERAPI
MALANG


SKRIPSI

Disusun Oleh :
Dina Umami Hamidah
201810490311107

Skripsi ini Telah Disetujui
Untuk diuji pada tanggal

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Safun Rahmanto, SST.Ft., M.Fis

NIDN. 0710078403


Nikmatur Rosidah, S.Ft., M.Sc

NIDN. 190330121994

Mengetahui,

Ketua Program Studi Fisioterapi

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang


Dimas Sondang Irawan, Ph.D

NIP. 0724038801

201810490311107
Dina Ummi Hamidah
Prodi Fisioterapi

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN KEANDALAN DAN RESPONSIF PELAYANAN FISIOTERAPI DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI PRAKTIK MANDIRI FISIOTERAPI MALANG

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Dina Ummi Hamidah

201810490311107

Skripsi Telah diajukan

Pada tanggal 8 Januari 2025

Penguji 1



Sri Sunaringsih Ika Wardoyo, S.KM, MPH., PhD
NIDN. 0725098602

Penguji 2



Zidni Imanurrohmah Labis, S.Ft., M.Biomed
NIDN. 0721039501

Penguji 3



Safun Rahmanto, SST.Ft., M.Fis
NIDN. 0710078403

Penguji 4



Nimatur Rosidah, S.Ft., M.Sc
NIDN. 190330121994

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



Dr. apt. Hidayah Rachmawati, S.Si., Sp.FRS

NIP.11406090449

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Ummi Hamidah

NIM : 201810490311107

Program Studi : Fisioterapi

Judul Skripsi : Hubungan Keandalan dan Responsif Pelayanan Fisioterapi Dengan
Kepuasan Pasien di Praktik mandiri Fisioterapi Malang

Menyatakan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya sendiri bukan pikiran orang lain yang saya akui sebagai pikiran atau tulisan saya sendiri.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 29 April 2025

nyataan,

Dina Ummi Hamidah

Hubungan Keandalan Dan Responsif Pelayanan Fisioterapi Dengan Kepuasan Pasien Di Praktik Mandiri Fisioterapi Malang

Dina Ummi Hamidah¹, Safun Rahmanto², Nikmatur Rosidah³

Program Studi Fisioterapi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang

Korespondensi : dinaummi13@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Kualitas pelayanan fisioterapi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada praktik mandiri. Dimensi keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan keandalan dan daya tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien di praktik mandiri fisioterapi Kota Malang.

Metode : Penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi.

Hasil : Terdapat hubungan signifikan antara keandalan dan daya tanggap pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan : Keandalan dan daya tanggap pelayanan fisioterapi berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien di praktik mandiri fisioterapi Kota Malang.

¹Mahasiswa Program Studi Fisioterapi, Universitas Muhammadiyah Malang

²Dosen Program Studi Fisioterapi, Universitas Muhammadiyah Malang

The Relationship Between Reliability and Responsiveness of Physiotherapy Services and Patient Satisfaction in Independent Physiotherapy Practices in Malang

Dina Umami Hamidah¹, Safun Rahmanto², Nikmatur Rosidah³

Physiotherapy Study Program, Faculty of Health Sciences, Muhammadiyah
University Malang

Correspondence: dinaummi13@gmail.com

ABSTRACT

Background : The quality of physiotherapy services plays an important role in increasing patient satisfaction, especially in private practices. The dimensions of reliability and responsiveness influence patients' perceptions of the services they receive. This study aims to determine the relationship between reliability and responsiveness of services and patient satisfaction in private physiotherapy practices in Malang City.

Methods : This was a quantitative study with a cross-sectional design. Samples were selected using purposive sampling. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability, then analyzed using correlation tests.

Results : There was a significant relationship between service reliability and responsiveness and patient satisfaction levels.

Conclusion : The reliability and responsiveness of physiotherapy services are significantly related to patient satisfaction in private physiotherapy practices in Malang City.

¹Student, Physiotherapy Study Program, Muhammadiyah University Malang

²Lecturer, Physiotherapy Study Program, Muhammadiyah University Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi dengan judul “Hubungan Keandalan dan Responsive Pelayanan Fisioterapi pada Praktik Mandiri Fisioterapi di Kota Malang” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fisioterapi pada Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini dapat terselesaikan dan tidak lepas dari bantuan, motivasi, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Kedua Orang Tua saya, Bapak Wardi dan Ibu Isnaini Firdhousiyah yang telah mendukung anaknya untuk terus menuntut ilmu di Tanah Jawa ini, Papua-Jawa bukanlah jarak yang dekat untuk seorang anak dan orang tua, akan tetapi berkat do'a yang terus diberikan mereka membuat kami terasa lebih dekat, terimakasih telah memberikan kasih sayang yang tulus dan tak pernah ada habisnya untuk Midah.
2. Kedua kakak saya yang killer, Dina Latifatunnisa Iriani dan Dina Nur Izzati yang selalu memberikan motivasi dan dukungan positif di setiap langkah yang saya ambil hingga selesainya pengerjaan skripsi.
3. Bapak Safun Rahmanto, SST.Ft.,M.Fis dan Ibu Nikmatur Rosidah, S.Ft.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan kritik dan saran di setiap proses pengerjaan skripsi hingga selesai.

4. Ibu Sri Sunaringsih Ika Wardoyo, S.KM, MPH, PhD selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan kritik dan saran di setiap proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
5. Ibu Zidni Imanurromah Lubis, S.Ft.,M.Biomed selaku dosen penguji dan dosen wali yang telah meluangkan lebih banyak waktu di tengah kesibukan beliau untuk selalu mengingatkan saya dan menyemangati saya di setiap proses kuliah maupun pengerjaan skripsi.
6. Mas Pras selaku pihak Praktik mandiri Fisioterapi Omnes yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian ditempat, terimakasih traktiran tea break waktu ulang tahunnya mas.
7. Annisa Praditha Hutami Putri dan Mama Fina, Sahabatku serta Mamanya yang selalu menjadi sasaran utama untuk tempat curhat. Terimakasih sudah menjadi sahabat aku selama kurang lebih 20 tahun, selalu mengusahakan apapun dan selalu ada disaat aku butuhkan.
8. Dinda Permata Putri alias Ratu Kemageran (nama kontaknya di hp aku) teman, sahabat serta tutor mengajarku dari awal perkuliahan hingga saat ini, walaupun Ratu Kemageran tapi dia selalu membantu dan menjawab pertanyaanku dari yang penting sampai sangat tidak penting yang seharusnya tidak dijawab tapi selalu dijawab sama dia. Faila syiva “mid, cangar yuk. Mid, bakso keraton yuk” tidak pernah ketinggalan dari mulutnya setiap keluar bareng. Laili teman kost serta partner makan sushi, “mid makan yok, makan apa ya enakya” kata- kata andalan dia tiap hari.
9. Bapak dan ibu kos yang sudah seperti orang tua dan sudah menjaga dan memperhatikan saya seperti anak sendiri.

10. Kak Rifa yang selalu mendengar keluh kesah segala masalah yang aku ceritakan ke dia. Awal perkenalan tidak mengira akan bertahan dan menjadi kakak serta sahabat sampai sekarang.
11. Mbak Ai, Mbak Rere, Mbak elfa, Mas Ibnu, Mas Angga, Koko Angga dan Wahyu, teman-teman Live Streamingku yang sudah menjadi kakak aku yang selalu mengingatkan adeknya untuk rajin kuliah dan cepat selesaikan skripsi, sekarang adek kalian sudah menyelesaikan tugasnya. Ayah dan Bunda Tayo yang sudah seperti menjadi orang tua di tanah rantau ini.
12. Special for my Nami yang selalu menemaniku berangkat ke kampus dan jalan-jalan keliling Malang, walaupun tidak pernah di service untung saja tidak rusak. Laptop tua aku yang setiap buat edit skripsi ngelag parah tapi dia tetap berjuang sampai selesainya skripsi ini.
13. Kepada seseorang yang saat ini bersamaku, Terimakasih telah meluangkan banyak waktu dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ataupun materi kepada saya dan memberi semangat untuk terus maju dan mengerjakan sampai selesai tanpa menyerah. Selalu mengajak tanpa mengenal lelah untuk mencapai impian saya. Kalaupun dikehidupan selanjutnya semesta tidak menyatukan kita, terimakasih sudah menjadi bahagiaku dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya saat ini.
14. Seluruh teman-teman S1 Fisoterapi khususnya kelas C terimakasih atas bantuan dan partisipasinya dalam proses penulisan skripsi ini.
15. Dina Umami Hamidah, diri saya sendiri. Terimakasih sudah bertahan dan berhasil menyelesaikan semua tugas dan tanggungan yang sudah diberikan, menyerah bukanlah jalan keluar yang baik bukan?

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kualitas Pelayanan	9
B. Kepuasan Konsumen.....	18
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	28
A. Kerangka Konsep	28
B. Hipotesis.....	29
BAB IV METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Kerangka Penelitian	31
C. Variabel Penelitian	32

D.	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	32
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
F.	Definisi Operasional.....	35
G.	Tempat Penelitian.....	36
H.	Waktu Penelitian	36
I.	Prosedur Pengumpulan Data	36
BAB V HASIL PENELITIAN		41
A.	Gambaran Penelitian	41
B.	Karakteristik Responden Penelitian	41
C.	Analisa Data	44
BAB VI PEMBAHASAN		50
A.	Diskusi Berdasarkan Karakteristik Responden	50
B.	Interpretasi dan Hasil Diskusi	52
C.	Keterbatasan Penelitian	54
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		55
A.	Kesimpulan.....	55
B.	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....		57
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 4. 1 Definisi Operasional	35
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Terapi	43
Tabel 5. 5 Penilaian Tingkat Kolerasi.....	43
Tabel 5. 6 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 5. 7 Hasil Uji Korelasi.....	45
Tabel 5. 8 hasil rata-rata kualitas pelayanan praktik mandiri malang.....	45
Tabel 5. 9 hasil rata-rata kepuasan pasien.....	48



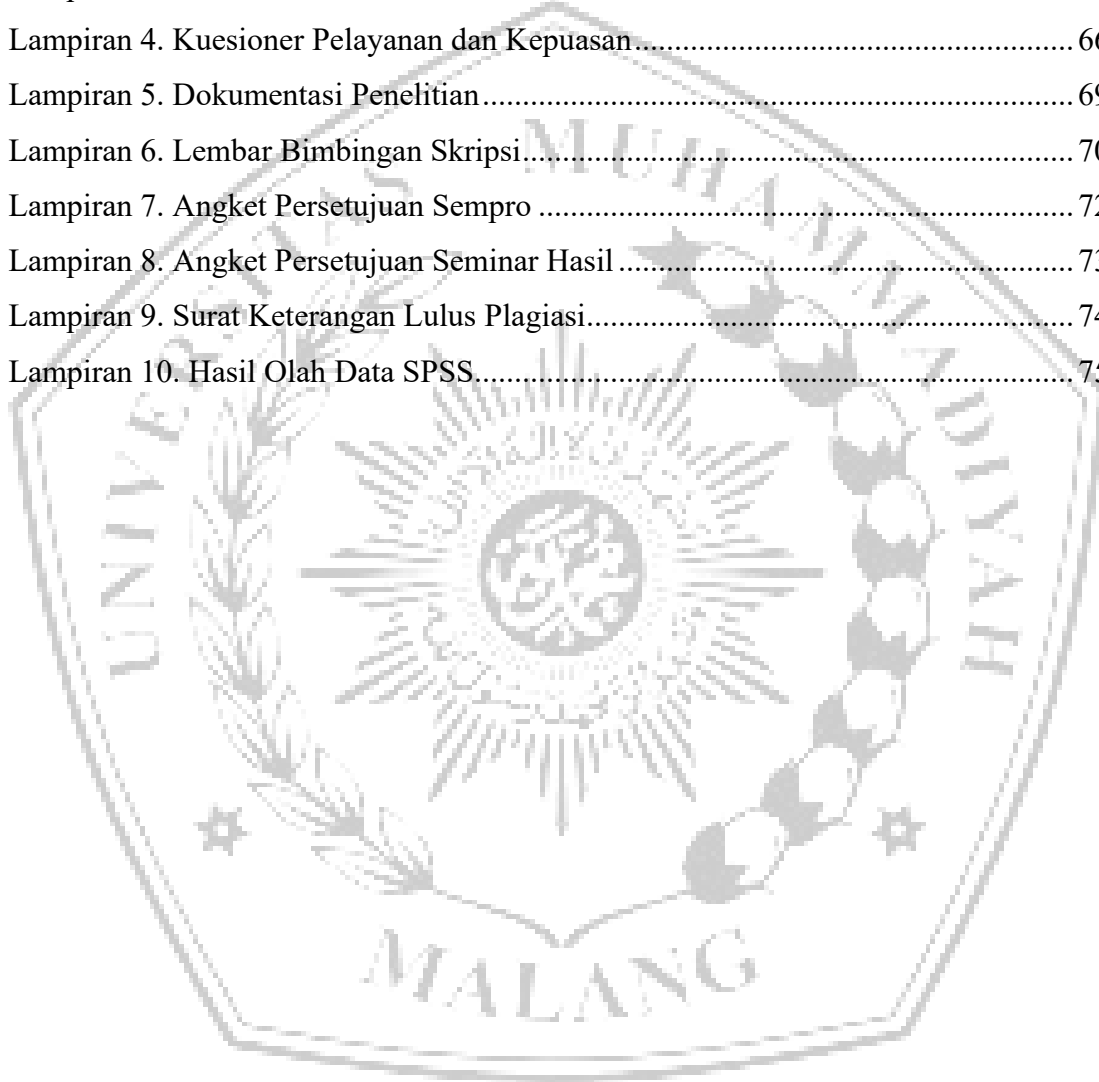
DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Kerangka Konsep.....	28
Bagan 4. 1 Desain penelitian.....	30
Bagan 4. 2 Desain Penelitian	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Studi Pendahuluan.....	63
Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden	64
Lampiran 3. Informed Consent	65
Lampiran 4. Kuesioner Pelayanan dan Kepuasan	66
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	69
Lampiran 6. Lembar Bimbingan Skripsi.....	70
Lampiran 7. Angket Persetujuan Sempro	72
Lampiran 8. Angket Persetujuan Seminar Hasil	73
Lampiran 9. Surat Keterangan Lulus Plagiasi.....	74
Lampiran 10. Hasil Olah Data SPSS.....	75



DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.837>
- Beattie, P. F. (2005). The MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction With Physical Therapy Care: A Psychometric Analysis. *Journal of Orthopaedic and Sports Physical Therapy*. <https://doi.org/10.2519/jospt.2005.1471>
- Ben Ayed, H., Yaich, S., & Trigui, M. etal. (2019). Faktor-faktor yang diperlukan dan hasil dari kerja keras, kerja keras, dan peningkatan baja di detik-detik terakhir. *JRHS Journal of Research in Health Sciences Prevalence*, 19(1), 440. www.umsha.ac.ir/jrhs
- Budiaji, W. (2013). SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), 127–133. <http://umbidharma.org/jipp>
- Claudia, P. I. (2020). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PRAKTIK MANDIRI IBRAHIM ADJIE OLEH MAHASISWA UNIVERSITAS SILIWANGI (Studi Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi Yang Berasal Dari Luar Kota Tasikmalaya)*.
- De Fatima Costa Oliveira, N., Oliveira Pena Costa, L., Nelson, R., Maher, C. G., Beattie, P. F., De Bie, R., Melo Oliveira, W., Camara Azevedo, D., & Da Cunha Menezes Costa, L. (2014). Measurement properties of the Brazilian Portuguese version of the medrisk instrument for measuring patient satisfaction with physical therapy care. *Journal of Orthopaedic and Sports Physical Therapy*, 44(11), 879–889. <https://doi.org/10.2519/jospt.2014.5150>

- Dewi, M. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna bpjs pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur*. 5(2), 535–544.
<https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Dian, S. (2021). *Kualitas Pelayanan*.
- Fahtira, N. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANPT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA*.
- Fanani, A., Kurniawan, M. D., Rizqi, A. W., Studi, P., Industri, T., Teknik, F., Gresik, U. M., & Gkb, J. S. (2021). *ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI METODE SERVQUAL TERINTEGRASI DENGAN IGA Jejak Artikel E -ISSN : 2746-0835 Volume 2 No 2 Perguruan tinggi adalah kelanjutan pend*. 2(2), 175–185.
<http://journal.umg.ac.id/index.php/justi/article/view/3317>
- Fauzi, M., Daro, Y. A., Yuliana, N., Astuti, L. W., & Utami, S. (2023). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Rsud Sumbawa di Kabupaten Sumbawa Tahun 2022*. *Jurnal Ners*, 7(1), 196–206.
<https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.12959>
- Gaspersz. (2002). *Manajemen kualitas dalam Industri Jasa*. 181.
- Hartini, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. *Skripsi*, 1–114.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Hidayatul Quran.
- Husein, U. (2007). *Studi Kelayakan Bisnis*. I, 11.
- Ibrahim Malik, T. S. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4, 175–182.
- Ihsan, Harnefa Kanirius, G. D. (2023). *Satisfaction patient, Service physiotherapy*,

Kendari city hospital C. 4.

- Irwana, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar.* Management Analysis Journal. http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/monografias/GEBIS - RJ/RBG/RBG 1995 v57_n1.pdf%0Ahttps://periodicos.ufpe.br/revistas/rbgfe/article/view/234295
- Jannah, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Praktik mandiri Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Di Praktik mandiri Pratama Tri Cipto Waluyo Jombang). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 07(03), 579–582.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/31231%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/download/31231/28355>
- Kaplan, W., Wirtz, V. J., Mantel-Teeuwisse, A., Stolk, P., Duthey, B., & Laing, R. (2013). priority medicines for Europe and the world 2013 update. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1–246.
- Kemenkes. (2023). *Transformasi Kesehatan Mewujudkan sehat dan Unggul.*
- Laowo, E. S., Hilmy, M. R., Maratis, J., Fisioterapi, F., & Unggul, U. E. (2021). Hubungan Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Kasus Stroke Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. *Indonesian Journal of Physiotherapy Research and Education*, 2(1), 23–29.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167.
<https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Nida Salma Fahriani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3),

1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.

Nurhasma, N., Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90.

<https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600>

Patria Armen, A. G. (2017). Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII, 118.

Pratama, A. (2017). Model Simulasi Antrian dengan Metode Kolmogorov-Smirnov Normal pada Unit Pelayanan. *Jurnal Edik Informatika*, 7(1), 27–37.

Riduan, R. (2021). Analisis Quality In Fact Dan Quality In Perception. *Education Achievement: Journal of Science and Research*, 2(4), 25–37.

<https://doi.org/10.51178/jsr.v2i1.378>

Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54.

<https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>

Saraswati. (2008). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Revista de Trabajo Social*, 11(75), 23–26.

http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Desarrollo_Social_2020.pdf
<http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/44540/44554>

Setiawati Elma. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Praktik mandiri Jambi Dental Care (JDC) di Kota Jambi*.

Sigit, H. (2017). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN*

*TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI AKADEMI PERAWAT
PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG.*

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif dan R&D)*. Alfabeta.

Talib, F. (2020). An overview of total quality management : understanding the fundamentals in service organization An Overview of Total Quality Management : Understanding the Fundamentals in Service Organization. *Journal of Operations Management*, 1(5), 1–20.

Walujo et al. (2020). *PENGENDALIAN KUALITAS*.

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–109. <https://ejournal.itenas.ac.id/rekaintegra/article>





UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



FAKULTAS ILMU KESEHATAN

FISIOTERAPI

fisioterapi.umm.ac.id | fisioterapi@umm.ac.id

HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Program Studi Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Dina Umami Hamidah
NIM : 201810490311100
Program Studi : S1 Fisioterapi
Judul Naskah : Hubungan Keandalan dan Responsif Pelayanan Fisioterapi dengan kepuasan Pasien di Praktik Mandiri Malang

Jenis Naskah : Skripsi
Keperluan : Mengikuti ujian seminar hasil skripsi
Hasilnya dinyatakan : memenuhi syarat

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1	Bab 1 (Pendahuluan)	10%	100%
2	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25%	5%
3	Bab 3 & 4 (Kerangka konsep & metodologi)	35%	5%
4	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15%	15%
5	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5%	%

Keputusannya : Dapat melaksanakan seminar hasil skripsi

Malang, 3 Januari 2025
Tim Deteksi Plagiasi Prodi Fisioterapi FIKES



Nurul Aini Rahmawati, S.Ft.,Ftr.,M.Biomed
NIP UMM. 180321081995



Kampus I
Jl. Bendungan 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutani No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 148 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 266 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id