

Ayu Permata Sari  
202210420311191  
S1 Ilmu Keperawatan

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSU UMM**

**SKRIPSI**



**Oleh: AYU PERMATA SARI**

**NIM. 202210420311191**

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

**2026**

Ayu Permata Sari  
202210420311191  
S1 Ilmu Keperawatan

## **HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT**

### **DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSU UMM**

## **SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Keperawatan (S.Kep) Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu

Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



Oleh: **AYU PERMATA SARI**

**NIM. 202210420311191**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026

Ayu Permata Sari  
202210420311191  
S1 Ilmu Keperawatan

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN**  
**KEPUASAN PASIEN DI RSU UMM**

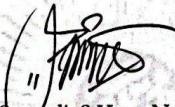
**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

Ayu Permata Sari  
202210420311191

Skripsi ini Telah Disetujui  
Tanggal, 01 April 2026

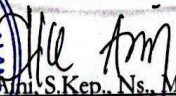
Pembimbing

  
Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIP.UMM.11205080425

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



  
Nurrohmah, S.Kep., Ns., M.Kep.PhD  
NIP.UMM.11414100552

## LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RSU UMM  
SKRIPSI**

Disusun Oleh:


Ayu Permata Sari


NIM.202210420311191

Diuji pada tanggal:

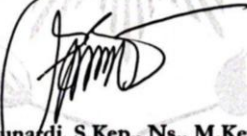
Penguji 1

Penguji 2

  
Zahid Fikri, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIP.UMM.11218030638

  
Tutu April Ariani, SKp., M.Kes, Ph.D.  
NIP.UMM.11414100565

Penguji 3

  
Sunardi, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIP.UMM.11205080425

Mengetahui,



Dr. apt. Khidajah Rachmawati, S.Si., Sp.FRS  
NIP.UMM.11406090449

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Permata Sari

NIM : 202210420311191

Program Studi : Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas  
Muhammadiyah Malang

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan  
Pasien

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 4 April 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Ayu Permata Sari

NIM. 202210420311191

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat, Karunia, dan Hidayahnya, sholawat serta salam yang tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD UMM”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat agar penulis memperoleh gelar Sarjana Ilmu Keperawatan Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.

Keberhasilan penulis dalam Skripsi ini, tidak lepas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. apt. Hidajah Rachmawati, S.Si., Sp.FRS selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang
2. Ibu Nur Aini, S.Kep., Ns., M.Kep.PhD. selaku Ketua Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Sunardi, S.Kep., M.Kep selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing saya dengan sabar, memberikan motivasi, ilmu, serta semangat dan arahan yang sangat berguna bagi saya dalam menyusun skripsi dan terimakasih telah bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dengan baik dan selalu sabar dengan saya sebagai mahasiswa ketika bimbingan berlangsung.
4. Bapak Zahid Fikri, M.Kep dan Ibu Tutu April Ariani, S.Kep., M.Kes, PhD. Selaku Dosen Penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penelitian skripsi ini.

5. Direktur RSUD Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan saya izin untuk dapat melakukan penelitian.
6. Kepada seluruh responden yang senantiasa sabar membantu, bekerjasama dan memaksimalkan proses penelitian sehingga dapat diperolehnya hasil.
7. Teristimewa kedua Orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, memenuhi kebutuhan penulis selama melalui proses perkuliahan, hingga penyelesaian skripsi sampai saat ini. Walaupun tidak sempat merasakan duduk di bangku perkuliahan, namun mereka yang berusaha bekerja keras demi memberikan kesempatan pendidikan yang lebih baik dari yang telah mereka lalui sebelumnya kepada ketiga anaknya.
8. Kepada kakak saya Ardian Lilis K, S.E dan adik saya Olivia Tri Rahayu yang terkasih, tersayang yang sudah memotivasi, menghibur penulis dikala sedih dalam mengerjakan skripsi ini.

Dan semua pihak yang sudah membantu penyelesaian Skripsi ini. Mohon maaf atas segala kesalahan dan ketidaksopanan yang mungkin telah saya perbuat. Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan setiap langkah-langkah kita menuju kebaikan dan selalu mengarahkan kasih sayang-Nya untuk kita semua.

Malang, 4 April 2026

Ayu Permata Sari

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Komunikasi Terapeutik.....	9
2.1.1 Definisi Komunikasi Terapeutik.....	9
2.1.2 Tujuan Komunikasi Terapeutik.....	9
2.1.3 Fungsi Komunikasi Teraeutik .....	10
2.1.4 Prinsip Komunikasi Terapeutik .....	12
2.1.5 Tahapan dalam Komunikasi Terapeutik.....	15
2.1.6 Teknik Komunikasi Terapeutik .....	17
2.1.7 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Terapeutik.....	19
2.2 Kepuasan Pasien .....	22
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	22
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	22
2.2.3 Dimensi Kepuasan.....	23
2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien.....	27
2.2.5 Implikasi Kepuasan Pasien .....	29
2.2.6 Cara Mengukur Kepuasan Pasien.....	31
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	33

3.1	Kerangka Konseptual.....	33
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual .....	34
3.3	Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>		<b>36</b>
4.1	Desain Penelitian .....	36
4.2	Populasi, Tehnik sampling dan Sample .....	36
4.2.1	Populasi .....	36
4.2.2	Teknik Sampling.....	36
4.2.3	Sample.....	37
4.3	Variabel Penelitian .....	38
4.3.1	Variabel Independen.....	39
4.3.2	Variabel Dependen .....	39
4.4	Definisi Operasional.....	39
4.5	Tempat Penelitian .....	40
4.6	Waktu Penelitian .....	40
4.7	Instrumen Penelitian .....	40
4.7.1	Komunikasi Terapeutik Perawat.....	40
4.7.2	Kepuasan Pasien .....	41
4.8	Prosedur Pengumpulan data .....	43
4.8.1	Tahap Persiapan .....	43
4.8.2	Tahap Pelaksanaan.....	44
4.8.3	Tahap Pengolahan Data.....	45
4.9	Analisa Data.....	48
4.9.1	Analisa Univariat .....	48
4.9.2	Analisa Bivariat.....	48
4.10	Etika Penelitian .....	49
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>51</b>
5.1	Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang (Februari, 2026).....	51
5.2	Komunikasi Terapeutik Perawat di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang (Februari, 2026) .....	52
5.3	Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang (Februari, 2026).....	52
5.4	Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien ...	53
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>		<b>55</b>
6.1	Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang .....	55

6.2 Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.....	59
6.3 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang.....	63
6.4 Keterbatasan Penelitian .....	64
6.5 Implikasi Keperawatan .....	64
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....	66
7.1 Kesimpulan.....	66
7.2 Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN.....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	7
Tabel 4. 1 Definisi Operasional.....	39
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang (Februari, 2026) .....	51
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang (Februari 2026).....	52
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang (Februari, 2026).....	52
Tabel 5.4. 1 Tabulasi Silang Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	53
Tabel 5.4. 2 Uji Korelasi Spearman Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien.....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan  
Kepuasan Pasien..... 33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Informed Consent.....	74
Lampiran 2 Kuisisioner Demografi.....	75
Lampiran 3 Kuisisioner Komunikasi Terapeutik .....	76
Lampiran 4 Kuisisioner Kepuasan Pasien.....	78
Lampiran 5 Hasil Uji Deteksi Plagiasi.....	80
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	82
Lampiran 7 Angket Persetujuan Skripsi.....	85
Lampiran 8 Sertifikat Layak Etik .....	86
Lampiran 9 Surat Izin Studi Pendahuluan.....	87
Lampiran 10 Surat Keterangan Penelitian .....	88
Lampiran 11 Data Hasil Pengkodean Responden.....	89
Lampiran 12 Hasil Uji Korelasi Spearman .....	99
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	100
Lampiran 14 Media Poster.....	102
Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian.....	103



## ABSTRAK

### “HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSU UMM”

Ayu Permata Sari\*, Sunardi, Zahid Fikri, Tutu April Ariani

E-mail: ayupermata053@gmail.com

**Latar Belakang:** Komunikasi terapeutik merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan keperawatan yang berperan dalam meningkatkan kualitas interaksi antara perawat dan pasien serta mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional dan pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 185 responden yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan uji korelasi *Spearman Rank*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori terapeutik (94,1%) dan tingkat kepuasan pasien mayoritas berada pada kategori puas (64,9%). Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p < 0,001$  dan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,489 yang menunjukkan hubungan sedang dan bersifat positif. **Kesimpulan:** Penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

**Kata kunci:** komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, perawat

**ABSTRACT**

**“THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES’ THERAPEUTIC COMMUNICATION AND PATIENT SATISFACTION AT RSU UMM”**

Ayu Permata Sari\*, Sunardi, Zahid Fikri, Tutu April Ariani

E-mail: [ayupermata053@gmail.com](mailto:ayupermata053@gmail.com)

**Background:** Therapeutic communication is a key component of nursing care that plays a role in enhancing the quality of interactions between nurses and patients and influences patient satisfaction. Patient satisfaction serves as a primary indicator for assessing the quality of healthcare services in hospitals. **Purpose:** This study aims to analyze the relationship between nurses’ therapeutic communication and patient satisfaction in the inpatient ward of the University of Muhammadiyah Malang General Hospital. **Methods:** This study employed a quantitative design using a descriptive correlational method and a cross-sectional approach. The study sample consisted of 185 respondents selected using purposive sampling. The research instruments used a therapeutic communication questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Data analysis was performed using the Spearman Rank correlation test. **Results:** The results of the study showed that the majority of nurses’ therapeutic communication fell into the therapeutic category (94.1%) and the majority of patient satisfaction levels were in the satisfied category (64.9%). Statistical test results indicate a significant relationship between nurses’ therapeutic communication and patient satisfaction, with a p-value < 0.001 and a correlation coefficient ( $r$ ) of 0.489, indicating a moderate and positive relationship. **Conclusion:** This study found a significant relationship between nurses’ therapeutic communication and patient satisfaction. The better the therapeutic communication performed by nurses, the higher the level of patient satisfaction.

**Keywords:** therapeutic communication, patient satisfaction, nurses

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriliana, L. (2022). Kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat di Indonesia: tinjauan literatur. *Jurnal Keperawatan, Volume 14*, 931–940. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>
- Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, P. R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok Tahun 2020. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1), 83–93. <https://doi.org/10.52643/jbik.v12i1.2024>
- Aladwan, M. A., Safrah Salleh, H., Almomani, I., & Alhwadi, H. (2021). The Impact of Hospital Reputation on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry (TOJQI)*, 12(4), 1176–1182.
- Azwar. (2021). *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Pelajar.
- Berlianto, M. P., & Satyawati. (2022). The Service Quality, Patient Satisfaction And It's Impact To Patient Loyalty at X Hospital. *Enrichment: Journal of Management*, 12(4), 2572–2581. [www.enrichment.iocspublisher.org](http://www.enrichment.iocspublisher.org)
- Butar-butur, D. T. (2024). *Efisiensi Pembentukan Hubungan Komunikasi Professional Antara Perawat Efisiensi Pembentukan Hubungan Komunikasi Professional Antara Perawat Dan Pasien Dalam Era Globalisasi*. December, 0–6.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Ranjbar, H., & Khosravi, S. (2015). The Effect of Using Likert Scale on the Validity of Research Results. *International Journal of Humanities and Cultural Studies. Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1), 1–12.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeaan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159–176. <https://doi.org/10.33556/jstm.v23i2.344>
- Dewi, K. C. P., Menik, K., Krisnawati, S., Ari, M. O., Putu, N., & Darma, E. (2020). *Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien RSUD Darma Bali*. 12, 344–353.
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.
- Elasari, Y., Wulandari, R. Y., Kurniawan, M. H., Studi, P., Keperawatan, S., Kesehatan, F., Pringsewu, U. A., & Artikel, I. (2024). *Pengaruh Pelaksanaan Discharge Planning Terstruktur*. 5(2), 147–156.
- Fachrezi, L., Setiadi, R., & Kadir, A. (2025). Hubungan perilaku caring dan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien. *Jurnal Sehat Indonesia*, 7(2). <https://doi.org/10.59141/.v7i2.310>

- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Fanumbi, E. A. F., Sumarno, A., & Seniwati. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di IGD RS Kramat 128 Jakarta. *Jurnal Afiat: Kesehatan dan Anak*, 10(1), ... <https://doi.org/10.34005/afiat.v10i1.3817>
- Girsang, B. M., Siregar, F. L. S., Darti, N. A., & Siagian, I. O. (2023). Falsafah dan Teori Keperawatan dalam Evidence Base Practice.
- Hermansyah, H., Sari, D. W. P., Abdurrouf, M., & Ardian, I. (2026). The impact of quality of nursing care on patient satisfaction: A systematic review. *Lentera Perawat*, 7(1), 212-225.
- Hussein, M., Pavlova, M., Ghalwash, M., & Groot, W. (2021). The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07097-6>
- Jusliawati, H., Haskas, Y., & Fauzia, L. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. *JIMPK*, 3(4). <https://doi.org/10.35892/jimpk.v3i4.931>
- Kalaja, R. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine*, 6(1), 43–54. <https://doi.org/10.2478/ejnsm-2023-0005>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Laporan indeks Kepuasan Masyarakat. 2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Peraturan menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*. Dirjen Peraturan Perundang Undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Profil kesehatan Indonesia*. Kemenkes RI.
- Khairul. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Skripsi. Stikes Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
- Kim, H., & Park, J. (2022). Gender differences in patient perceptions of nursing communication in hospital settings. *BMC Nursing*, 21(1), 240. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00980-5>
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Lee, S., & Kim, Y. (2023). Patient perceptions of empathy and communication quality in hospital care. *Journal of Patient Experience*, 10. <https://doi.org/10.1177/23743735231156789>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan

- Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 3(2), 56–69. <https://doi.org/10.52136/edukes.v3i2.27>
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Muhayyah, N. S., & Naryati, N. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Indonesian Journal of Nursing Science and Practice*, 6(2), 112–119.
- Mukodimah, A., Widhiyanto, A., & Suhartini, T. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(1). <https://doi.org/10.5455/nutricia.v9i1.6604>
- Mutakin, I. A., Makiyah, A., & Basri, B. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. *Journal of Nursing Practice and Education*, 6(1), 52–59. <https://doi.org/10.34305/6cwys863>
- Nurfitrani, & Nurul Hidayah Nur, N. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction at Beriman Hospital, Balikpapan City. *Journal of Engineering Science and Technology Management (JES-TM)*, 4(2), 108–116. <https://doi.org/10.31004/jestm.v4i2.221>
- Nurwahyuni, F. S., Sutresna, I., & Dolifah, D. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1). <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.176>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktik keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2021). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Salemba Medika.
- Palilati, A., Kusnan, A., & Yusuf, H. (2025). *The Effect of Satisfaction With The Physical Environment of The Hospital, Service Quality and Hospital Image on Patient Loyalty and Intention To Recommend (A Study of Private and Government Hospitals In Kendari City)*. 14(21), 638–652.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring service quality. *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)00084-3)
- Payumi, & Imanuddin, B. (2021). Hubungan Penerapan Sistem Informasi Terhadap


- Keberhasilan Program Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Di Wilayah Kerja Puskesmas Sepatan Tahun 2020. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 102–111. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.79>
- Peplau, H.E. (2020). *Interpersonal relations in nursing*. <https://doi.org/10.1891/9780826115545>
- Pohan, I. S. (2015) *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pohan, Imbalo S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2005). *Buku ajar fundamental keperawatan: konsep, proses, dan praktik*. Jakarta: EGC. <https://doi.org/10.1016/B978-0-7216-1482-0>
- Purba, A., Simanjuntak, R., & Hutapea, T. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(3), 145–152.
- Putri, A. R., Yuliana, N., & Kurniawan, D. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(2), 123–130. <https://doi.org/10.7454/jki.v25i2.456>
- Putri, D., & Lestari, R. (2023). Pengaruh tingkat pendidikan terhadap pemahaman informasi kesehatan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 26(1), 33–40.
- Putri, S. I. N., Selvy, Roles, G. H., & Ellen, A. (2019). Pengaruh Rekrutmen Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Budi Raya Perkasa. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 71–80.
- Prabowo. (2014). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Yogyakarta: fitramaya
- Rahmadhani, G. A., Arlianti, N., & Abdullah, A. (2025). *Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien*. 5(02), 148–154.
- Rahman, M., Islam, M., & Hasan, K. (2023). Socioeconomic factors influencing patient satisfaction in hospital care. *Healthcare*, 11(5), 690. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050690>
- Rahmawati, D., & Sari, M. (2023). Komunikasi terapeutik perawat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 11(2), 89–96.
- Rizqulloh, L., & Artati, D. K. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Delima Sehat Menggunakan Model SERVQUAL. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 6(3), 185-192.
- Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana*, 2(1), 43–55.
- Romliyadi, R. R. (2024). Analisis Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Komplementer Di Rsud Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatra Selatan. *Masker Medika*, 12(2), 340–347.

<https://doi.org/10.52523/maskermedika.v12i2.705>

- Rusmana, W. E., Amelia, R., & Wijayanti, A. P. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan BSI*, 12(1). <https://doi.org/10.30587/ijpn.v1i2.2304>
- Rusmianingsih, N., Wulan, N., & Trianingsih, S. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. *Journal of Public Health Innovation*, 2(2), 199–212. <https://doi.org/10.34305/jphi.v2i2.461>
- Saalino, V., Palamba, A., & Markus, M. P. (2024). *Rumah Sakit Elim Rantepao*. 005
- Safitri, M. A., Nursalam, N., & Nihayati, H. (2024). The influence of nurse therapeutic communication on patient satisfaction: A systematic review. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(S6). <https://doi.org/10.37287/ijghr.v6iS6.4647>
- Sari, E. P., & Etlidawati. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 10(4). <https://doi.org/10.30651/jkm.v10i4.27515>
- Sari, M. P., & Handayani, L. (2023). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 11(1), 45–52. <https://doi.org/10.26714/jik.v11i1.10234>
- Sehabudin, S., & Anisah, S. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien. *Journal of Comprehensive Science*, 3(2). <https://doi.org/10.59188/jcs.v3i2.618>
- Silva, M., Rodrigues, P., & Costa, A. (2024). Age-related differences in patient satisfaction with hospital care. *Patient Experience Journal*, 11(1), 56–64. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1765>
- Siregar, I., Rahmadiyah, F., & Siregar, A. F. Q. (2021). Therapeutic Communication Strategies in Nursing Process of Angry, Anxious, and Fearful Schizophrenic Patients. *British Journal of Nursing Studies*, 1(1), 13–19. <https://doi.org/10.32996/bjns.2021.1.1.3>
- Situmorang, S., Hidayah Damanik, D., & Suherni. (2024). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kecemasan Pasien Halusinasi Relationship the Application of Therapeutic Communication with Hallucination Patient's Anxiety Level. *Jurnal Kebidanan, Keperawatan Dan Kesehatan (J-BIKES)*, 4(2), 38–43. <https://doi.org/10.51849/j-bikes.v>
- Stuart, G. W. (2021). *Principles and practice of psychiatric nursing*. Elsevier.
- Subekti, I., Ariyani, I., & Sulastyawati. (2024). Response time and therapeutic communication capability of nurses on patient satisfaction. *Health Access Journal*, 1(3). <https://doi.org/10.31290/haj.v1i3.4930>
- Sugiyono (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*: Alfabeta Bandung
- Sulistiyowati, E., Rahmawati, A., & Wardani, N. S. (2025). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Perawatan Pasien Di Rumah Sakit Abdi Waluyo. *Journal of Nursing and Midwifery Sciences*, 4(1).

- Suwito, F., & Priyantari, W. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di RS TK . II. *Jurnal Indonesia Sehat: Healthy Indonesian Journal*, 1(1), 21–28.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Trisnawati, E., & Alpiyah, D. N. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan: Literatur review. *Medic Nutricia: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(2), 42–52. <https://doi.org/10.5455/nutricia.v3i2.3148>
- Tshamba, H. M., Kes, A. M., Kyalubile, N. M., Kashala, M., Tshisand, K., Nyiongonyi, A. N., & Kaj, F. M. (2018). Patient satisfaction, one of the levers for the health services performance: Contribution to scientific evidence, Lubumbashi, Democratic Republic of Congo. *International Journal of Multidisciplinary and Current Research*, 6(5), 1053–1060. <https://doi.org/10.14741/ijmcr/v.6.5.8>
- Utami, L., Romiko., & Yulia, S. (2026). The relationship between therapeutic communication and patient satisfaction. *Cendekia Medika*, 11(1). <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v11i1.632>
- Vermonte, P., & Okthariza, N. (2020). *Mendesain Penelitian Kuantitatif Centre for Strategic and International Studies Report Part Title : Mendesain Penelitian Kuantitatif Report Part Author ( s ): Philips J . Vermonte and Noory Oktariza Report Author ( s ): Arya Fernandes , Beltsazar Krisety. July 2021.*
- World Health Organization. (2020). *Communication in Health Care: A Guide for Health Professionals*. Retrieved from <https://www.who.int>
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Wilandika, A., Pandin, M. G. R., & Yusuf, A. (2023). The roles of nurses in supporting health literacy: A scoping review. *Frontiers in Public Health*, 11, 1022803. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1022803>
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1), 1–8.
- Yuliana, Y., & Aulia, S. (2024). The relationship between therapeutic communication and patient satisfaction. *Journal of Community Nursing and Primary Care*, 6(1), 55–62.
- Zhang, X., Wang, Y., & Li, H. (2022). Education level and expectations of healthcare services among hospital patients. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), 11325. <https://doi.org/10.3390/ijerph191811325>

Lampiran 5 Hasil Uji Deteksi Plagiasi



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## FAKULTAS ILMU KESEHATAN

---

### ILMU KEPERAWATAN

s1-keperawatan.umm.ac.id | s1-keperawatan@umm.ac.id

#### SURAT KETERANGAN HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah dilaksanakan pada 9/17/2025, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : AYU PERMATA SARI  
Nim : 202210420311191  
Prodi : Ilmu Keperawatan


Judul Naskah : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien

Jenis Naskah : Proposal Skripsi  
Keperluan : Seminar Proposal

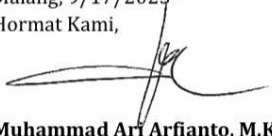
Hasilnya dinyatakan Memenuhi Syarat, dengan Rincian Sebagai Berikut :

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1.	Bab 1 (Pendahuluan)	10	9%
2.	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25	13%
3.	Bab 3 & 4 (Kerangka Konsep / Metodologi)	35	22%
4.	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15	
5.	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5	
6.	Naskah Publikasi	25	

Keputusan : Lolos



Mengetahui,  
  
**Edi Purwanto, MNg.  
Kaprodi**

Malang, 9/17/2025  
Hormat Kami,  
  
**Muhammad Ari Arfianto, M.Kep.  
Biro Skripsi**

Catatan :  
Pemeriksa : Mulyana S.Psi

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

**Kampus II**  
Jl. Bendungan Sutarni No.188 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 531 145 (Hunting)  
F: +62 341 582 060

**Kampus III**  
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 318 (Hunting)  
F: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



## FAKULTAS ILMU KESEHATAN

### ILMU KEPERAWATAN

s1-keperawatan.umm.ac.id | s1-keperawatan@umm.ac.id

#### SURAT KETERANGAN HASIL DETEKSI PLAGIASI

Berdasarkan hasil tes deteksi plagiasi yang telah dilakukan oleh Biro Tugas Akhir Prodi Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah dilaksanakan pada 4/4/2026, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : AYU PERMATA SARI

Nim : 202210420311191

Prodi : Ilmu Keperawatan

Judul Naskah : Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan

Pasien

Jenis Naskah : Skripsi


Keperluan : Seminar Hasil

Hasilnya dinyatakan Memenuhi Syarat, dengan Rincian Sebagai Berikut :

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1.	Bab 1 (Pendahuluan)	10	
2.	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25	
3.	Bab 3 & 4 (Kerangka Konsep / Metodologi)	35	
4.	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15	15%
5.	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5	5%
6.	Naskah Publikasi	25	20%

Keputusan : Lolos

Mengetahui,

  
**Nur Aini, M.Kep., PhD**  
Kaprodi

Malang, 4/4/2026

Hormat Kami,

  
**Muhammad Ari Arfianto, M.Kep.**  
Biro Skripsi

Catatan :  
Pemeriksa : Mulyana S.Psi



**Kampus I**  
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 551 233 (Hunting)  
F: +62 341 460 435

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

**Kampus III**  
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur  
P: +62 341 464 318 (Hunting)  
F: +62 341 460 435  
E: webmaster@umm.ac.id