

202010490311098
Rara Dewi Awaliya Cahyawati
Prodi Fisioterapi

**HUBUNGAN EKSPEKTASI PASIEN TERHADAP KEPUASAN
PADA PELAYANAN PRAKTIK FISIOTERAPI MANDIRI
DI KOTA MALANG**

SKRIPSI



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Fisioterapi

OLEH:

RARA DEWI AWALIYA CAHYAWATI

NIM. 202010490311098

**PROGRAM STUDI S1 FISIOTERAPI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026



**HUBUNGAN EKSPEKTASI PASIEN TERHADAP KEPUASAN
PADA PELAYANAN PRAKTIK FISIOTERAPI MANDIRI DI
KOTA MALANG**

SKRIPSI

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

OLEH:

RARA DEWI AWALIYA CAHYAWATI

NIM. 202010490311098

**PROGRAM STUDI S1 FISIOTERAPI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN
HUBUNGAN EKSPEKTASI PASIEN TERHADAP KEPUASAN
PADA PELAYANAN PRAKTIK FISIOTERAPI MANDIRI DI
KOTA MALANG

SKRIPSI

OLEH

RARA DEWI AWALIYA CAHYAWATI

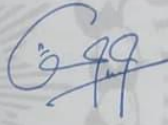
202010490311098

Skripsi Telah Disetujui dan Dipertahankan Dihadapkan Tim Penguji
Pada, 6 Januari 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


Safun Rahmanto, SST.Ft., M.Fis
NUPTK. 5042762663130303


Nungki Marlian Y, SST.Ft., M.Kes
NUPTK. 3038765666230363

Mengetahui

Ketua Program Studi Fisioterapi
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang



Dimas Sondang Irawan, SST.Ft., M.Fis., PhD
NUPTK. 6656766667130232

LEMBAR PENGESAHAN
HUBUNGAN EKSPEKTASI PASIEN TERHADAP KEPUASAN
PADA PELAYANAN PRAKTIK FISIOTERAPI MANDIRI
DI KOTA MALANG

SKRIPSI

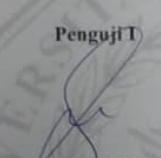
OLEH

RARA DEWI AWALIYA CAHYAWATI

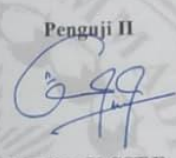
202010490311098

Skripsi Telah Disetujui dan Dipertahankan Dihadapkan Tim Penguji
Pada, 7 April 2026

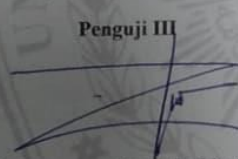
Penguji I


Safun Rahmanto, SST.Ft., M.Fis
NUPTK. 5042762663130303

Penguji II


Nungki Marlian Y, SST.Ft., M.Kes
NUPTK. 3038765666230363

Penguji III


Zidni Imanurrohman Lubis, S.Ft.,
Ftr., M.Biomed
NUPTK.4653773674230202

Penguji IV


Sri Sunaringsih Ika Wardoyo,
S.KM, MPH., PhD
NUPTK.0257764665230253

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Malang


Dr. Hidayat Rachmawati, S.Si., Sp.FRS
NUPTK.01M.6545749650230073

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rara Dewi Awaliya Cahyawati

NIM : 202010490311098

Judul Penelitian : Hubungan Ekspektasi Pasien Terhadap Kepuasan Pada Pelayanan Praktik Fisioterapi Mandiri Di Kota Malang

Dengan ini saya menyatakan bahwa telah menyelesaikan Tugas Akhir Mahasiswa Program Studi S1 Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang dalam bentuk penulisan skripsi. Penelitian ini benar adanya hasil karya saya sendiri tanpa ada pengambilan atau pemikiran orang lain.

Apabila kemudian hari penelitian ini dianggap telah melakukan plagiasi karay tulis , maka saya bersedia menerima konsekuensi atas perbuatan tersebut. Demikian surat pernyataan ini dibuat atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Malang, 10 April 2026
Pembuat Pernyataan



Rara Dewi Awaliya Cahyawati

HUBUNGAN EKSPEKTASI PASIEN TERHADAP KEPUASAN PADA PELAYANAN PRAKTIK FISIOTERAPI MANDIRI DI KOTA MALANG

Rara Dewi Awaliya Cahyawati¹, Safun Rahmanto², Nungki Marlian Y³

Abstrak

Pendahuluan: Persaingan dalam layanan kesehatan, khususnya praktik fisioterapi mandiri, menuntut penyedia layanan untuk mampu memenuhi ekspektasi pasien guna mencapai kepuasan yang optimal. Ekspektasi pasien menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Namun, hubungan antara ekspektasi dan kepuasan pasien dalam praktik fisioterapi mandiri masih menunjukkan hasil yang beragam. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara ekspektasi pasien dengan tingkat kepuasan pada pelayanan praktik fisioterapi mandiri di Kota Malang. **Hasil:** Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor ekspektasi pasien sebesar 156,13 dan kepuasan sebesar 78,17 yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki ekspektasi dan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Namun, hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai koefisien sebesar sebesar $-0,111$ dengan p value $0,465$ ($p > 0,05$), yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi pasien dan kepuasan. **Kesimpulan:** Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi pasien dengan kepuasan pada pelayanan praktik fisioterapi mandiri di Kota Malang. Kepuasan pasien cenderung lebih dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan dibandingkan ekspektasi awal pasien.

Kata kunci: *Ekspektasi pasien, Kepuasan pasien, Fisioterapi mandiri*

THE RELATIONSHIP OF PATIENT EXPECTATIONS ON SATISFACTION IN INDEPENDENT PHYSIOTHERAPY PRACTICE SERVICES IN MALANG CITY

Rara Dewi Awaliya Cahyawati¹, Safun Rahmanto², Nungki Marlian Y³

Abstract

Introduction: Competition in healthcare, particularly independent physiotherapy practice, requires providers to be able to meet patient expectations in order to achieve optimal satisfaction. Patient expectations are one of the important factors that can affect the perception of the quality of service received. However, the relationship between patient expectations and satisfaction in the practice of independent physiotherapy still shows mixed results. **Objective:** This study aims to determine the relationship between patient expectations and satisfaction with independent physiotherapy practice services in Malang City. **Results:** The results of the analysis showed that the average patient expectation score was 156.13 and satisfaction was 78.17 which indicates that most respondents have relatively high expectations and satisfaction levels. However, the results of the Spearman correlation test showed a coefficient value of $-0,111$ with a p -value of $0,465$ ($p > 0.05$), which means that there was no significant relationship between patient expectations and satisfaction. **Conclusion:** There was no significant relationship between patient expectations and satisfaction with independent physiotherapy practice services in Malang City. Patient satisfaction tends to be more influenced by the perceived service experience than the patient's initial expectations.

Keywords: Patient expectations, Patient satisfaction, Independent physiotherapy

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya karena atas izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Ekspektasi Pasien Terhadap Kepuasan Pada Pelayanan Praktik Fisioterapi Mandiri Di Kota Malang”. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang dengan cahaya iman, islam dan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang. Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa ada dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi berlangsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kasih setulus – tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik. M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. apt. Hidajah Rachmawati, S.Si., Sp.FRS selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dimas Sondang Irawan, SST.Ft., M.Fis, PhD selaku Ketua Jurusan Fisioterapi Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Kepada kedua orang tua penulis tersayang Ibu Happy Setyawati dan Bapak Kesit Dwi Cahyono yang telah menjadi orang tua hebat. Penulis mengucapkan terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan cinta dan kasih selama ini, doa

yang tak pernah putus, perhatian, pengorbanan, nasehat, motivasi serta materi yang selalu berusaha dipenuhi untuk semua kebutuhan. Terimakasih banyak atas perjuangan bapak dan ibu selama ini, penulis memohon maaf karena telah membuat menunggu terlalu lama dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.

5. Bapak Safun Rahmanto, SST.Ft., M.Fis selaku dosen pembimbing 1 atas bimbingan, arahan serta motivasi dengan penuh keikhlasan dalam penyusunan skripsi.
6. Nungki Marlian Y, SST.Ft., M.Kes selaku dosen pembimbing 2 atas bimbingan, saran dan motivasi.
7. Seluruh dosen dan staff tata usaha Program Studi Fisioterapi
8. Kepada Manager serta staff karyawan Lokasi penelitian saya SocietyPhysiotherapy, PhysioJourney dan Physiotime.
9. Kepada seluruh responden yang berpartisipasi dalam membantu kelancaran penelitian.
10. Kepada sahabat terdekat penulis Tasya Kamila Pramesti, Annisa Dwi Praubandari, Nindita Aulia Prasetyo teman penulis dari semasa sekolah dasar. Sindy Nur Annisa, Amalia Putri Sartikasari, Suci Maharani, Difa Anaqilah, teman penulis dari masa sekolah menengah pertama. Tri Widiya Mutiarani, Salsabila Shofi Ananda, Aqillaning Sekar Arum, Sukma Alexander teman penulis dari masa sekolah menengah atas. Ucapan terimakasih terdalem kepada mereka yang telah selalu ada dan membantu penulis dalam keadaan apapun menjadi tempat keluh kesah dan menjadi pendengar yang baik. Pengalaman yang sangat luar biasa dan hangat mengenal kalian sejauh ini, semoga sukses untuk kalian semua dalam kehidupan.

11. Tentunya tidak lupa kepada diri sang penulis yang tidak menyerah hingga akhir.
12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Atas kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.



Malang, 8 Mei 2026
Penulis

Rara Dewi Awaliya Cahyawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Ekspektasi Pasien.....	8
B. Kepuasan Pasien.....	11
C. Pelayanan Fisioterapi	12
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	16
A. Kerangka Konsep.....	16
B. Hipotesis.....	17
BAB IV METODE PENELITIAN	18
A. Desain Penelitian.....	18
B. Kerangka Penelitian	19
C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	20
D. Definisi Operasional.....	21
E. Tempat Penelitian.....	21
F. Waktu Penelitian	22
G. Etika Penelitian	22
H. Alat Pengumpul Data	23

I. Prosedur Pengumpulan Data	24
J. Analisis Data	26
BAB V HASIL PENELITIAN	28
A. Hasil Penelitian	28
BAB VI PEMBAHASAN	32
A. Karakteristik Umum Responden	32
B. Ekspektasi Pasien	34
C. Kepuasan	37
D. Hubungan Ekspektasi Pasien dan Kepuasan	39
E. Implikasi Keperawatan	45
F. Keterbatasan Penelitian	45
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Keaslian Penelitian	5
Tabel 4.1 Definisi Operasional.....	21
Tabel 4.2 Interpretasi <i>MedRisk</i>	23
Tabel 5.1 Ekspektasi Pasien	30
Tabel 5.2 Kepuasan	30
Tabel 5.3 Hubungan Ekspektasi Pasien dengan Kepuasan	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	16
Gambar 4.1 Desain Penelitian <i>Cross Sectional</i>	18
Gambar 4.2 Kerangka Penelitian	19



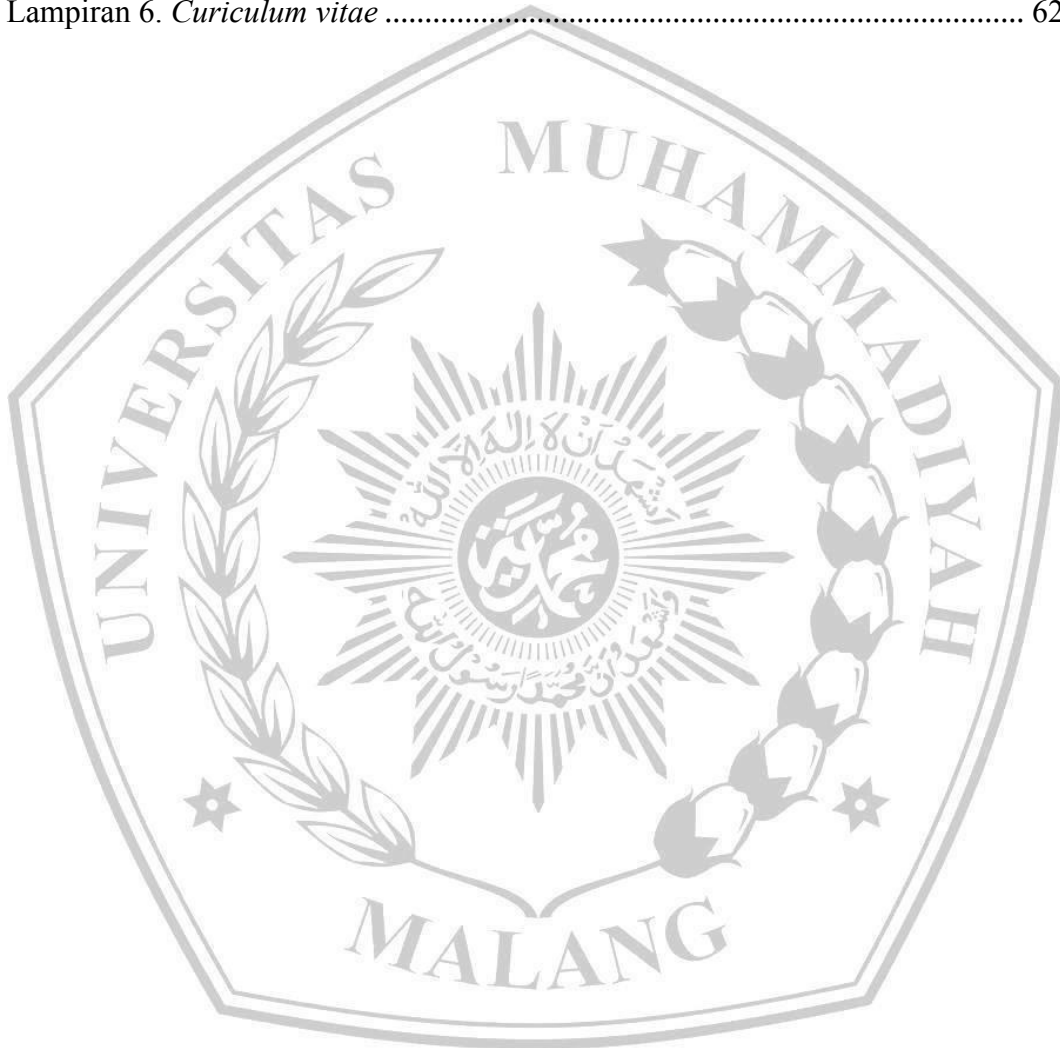
DAFTAR DIAGRAM

Diagram 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Demografi 29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Informed consent</i>	54
Lampiran 2. Dokumentasi penelitian	55
Lampiran 3. <i>Treatment Expectation Questionnaire (TEX-Q)</i>	56
Lampiran 4. <i>Medrisk</i>	60
Lampiran 5. Scan Sertifikasi Plagiasi	61
Lampiran 6. <i>Curriculum vitae</i>	62



DAFTAR PUSTAKA

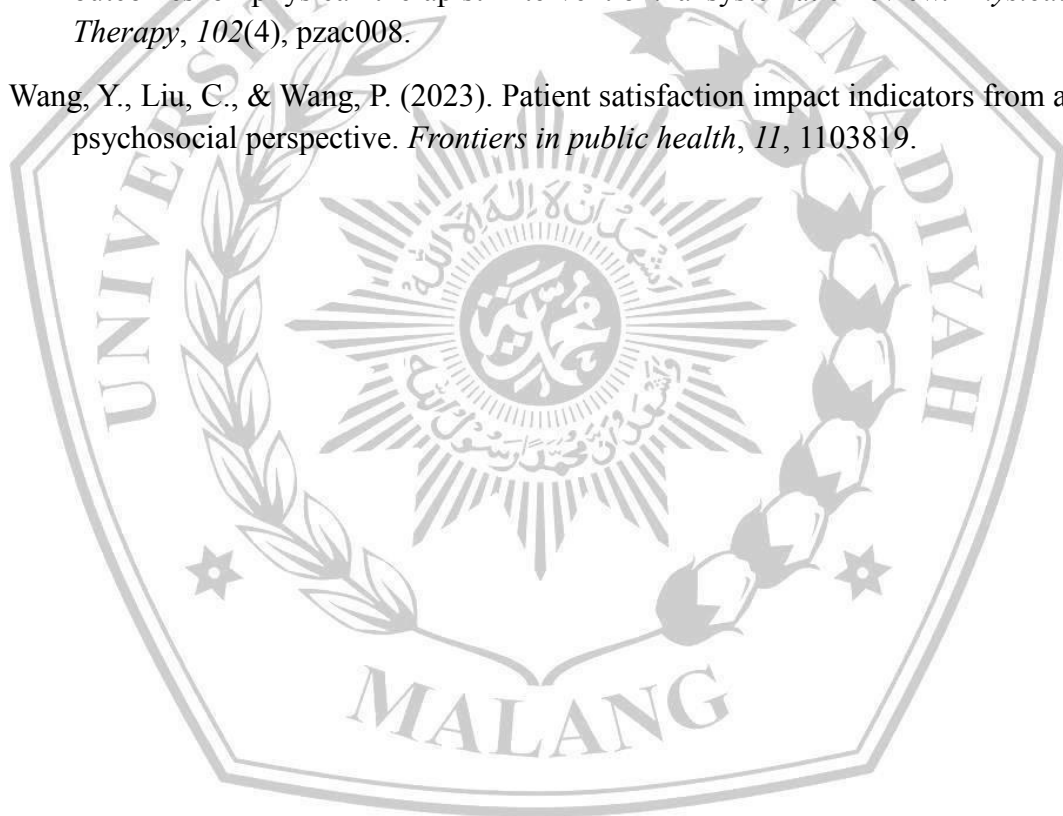
- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient Satisfaction And Its Socio-Demographic Correlates In A Tertiary Public Hospital In Nepal: A Cross-Sectional Study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 135.
- Afrinah, R. T. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor) [Preprint]. *Open Science Framework*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jp5mn>.
- Amarseto, B., & Utami, S. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Fisioterapi Rsu Astrini Wonogiri. *Jurnal Fisioterapi Dan Ilmu Kesehatan Sishana*, 7(2), 87-93.
- Apriani, A. N., Rahmanto, S., & Utami, K. P. (2023). The Relationship Of Physiotherapy Services Quality At The Homecare Level To Patient Satisfaction In Practice Independent Physiotherapy Malang Raya. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 5(2), 411–419. <https://doi.org/10.35451/jkf.v5i2.1623>
- Bramantoro, T. (2017). *Pengantar Klasifikasi Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan: Penjelasan Praktis Dari Undang-Undang Dan Peraturan Menteri Kesehatan* (Vol. 1). Surabaya: Unair Press.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. DOI: <https://www.academia.edu/download/95610368/4177.pdf>
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9–27. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Flores-Cortés, M., Stanton, T. R., & Cuenca-Martínez, F. (2025). The Role Of Patient Expectations In Treatment Outcome And Satisfaction In Osteoarthritis: A Scoping And Mapping Review. *Journal Of Clinical Medicine*, 14(23), 8440.
- Guimarães, É. A., Faria, M. N., Lima, K. R., Makhoul, K. D. L., Sousa, L. R., Junior, P. C. S., Sousa, G. Da C., & Neto, A. J. F. (2020). Patient Satisfaction Measurement By Medrisk Instrument. *Manual Therapy, Posturology & Rehabilitation Journal*, June, 1–6. <https://doi.org/10.17784/mtprehabjournal.2017.15.499>

- Hall, J. A., & Dornan, M. C. (1990). Patient Sociodemographic Characteristics As Predictors Of Satisfaction With Medical Care: A Meta-Analysis. *Social Science & Medicine*, 30(7), 811-818.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791. <https://www.neliti.com/publications/36791/pengaruh-kualitas-layanan-dan-persepsi-harga-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-ma>
- Haryani, D. S. (2022). *Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan*. Sumatera: CV. Azka Pustaka.
- Hills, R., & Kitchen, S. (2007). Development Of A Model Of Patient Satisfaction With Physiotherapy. *Physiotherapy Theory And Practice*, 23(5), 255-271.
- Kemenkes. (2021). *Fisioterapi*. Diakses Melalui <https://upk.kemkes.go.id/new/layanan/fisioterapi>.
- Keramat, K. U., Bhutta, A. H., & Ilyas, M. B. (2020). Patients' Satisfaction With Physiotherapy Services For Musculoskeletal Disorder. *Pakistan Journal Of Public Health*, 10(3), 174-178.
- Lam, M. T., Banihashem, M., Lam, H. R., Wan, A. B., & Chow, E. (2019). Patient Experience, Satisfaction, Perception And Expectation Of Osteopathic Manipulative Treatment: A Systematic Review. *International Journal Of Osteopathic Medicine*, 32, 28-43.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>
- Licina, P., Johnston, M., Ewing, L., & Percy, M. (2012). Patient Expectations, Outcomes And Satisfaction: Related, Relevant Or Redundant?. *Evidence-Based Spine-Care Journal*, 3(04), 13-19.
- Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis Hubungan Resiliensi Matematik Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Lingkaran. *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)*, 1(5), 819. <https://doi.org/10.22460/jpmi.v1i5.p819-826>
- Mayu, A. R. A., Rahmanto, S., & Ma'rufa, S. A. (2024). Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pasien Program Fisioterapi Praktik Mandiri Di Malang Raya. *Majalah Ilmiah Fisioterapi Indonesia*, 12(1), 95. <https://doi.org/10.24843/mifi.2024.v12.i01.p16>

- Notoatmodjo, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviana, L., & Gorda, E. S. (2018). Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(3), 38–50. <https://doi.org/10.38043/Jmb.V15i3.610>
- Nurfajriani, N. (2020). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan (Harapan Pelanggan) Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet (Studi Kasus Pada Pelanggan Internet Pt. Telkom Cabang Bima). *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 4(3), 19–28. <https://doi.org/10.24967/Jmms.V4i3.795>
- Putri, A. N. P. S., Rahmanto, S., & Irawan, D. S. (2023). The Relationship Between The Quality Of Physiotherapy Services To The Level Of Patient Satisfaction With Physiotherapy Independent Practice Sport Cases In Malang Raya. *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 5(2), 389–396. <https://doi.org/10.35451/Jkf.V5i2.1619>
- Rao, X., Luo, L., Xiang, J., & Wang, X. (2025). The Impact Of Perceived Value, Customer Expectations, And Patient Experience On The Satisfaction Of Contracted Patients In Hospitals. *BMC Health Services Research*, 25(1), 7.
- Setianingsih Ani, S. S. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayan Kesehatan Terhadap Kepuasanpasien Di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Menara Medika*. <https://doi.org/10.31869/Mm.V4i1.2741>
- Shedden-Mora, M. C., Alberts, J., Petrie, K. J., Laferton, J. A. C., Von Blanckenburg, P., Kohlmann, S., Nestoriuc, Y., & Löwe, B. (2023). The Treatment Expectation Questionnaire (TEX-Q): Validation Of A Generic Multidimensional Scale Measuring Patients’ Treatment Expectations. *Plos ONE*, 18(1 January), 1–17. <https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0280472>
- Sudarsono, S. E., Nur, R., Yetiani, N. N., Kep, M., Wahyu, S., Vanchapo, A. R., SAP, M. M., MAP, C. D., Putra, N. M. S., & Yuliati, S. K. (2024). *Manajemen Pelayanan Keperawatan*. Cendikia Mulia Mandiri. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Suhendri, G., & Aprilla, G. A. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. *Jurnal ‘Aisyiyah Medika*, 15.
- Tanthowi, A. (2021). Implementasi Sistem Informasi Pembayaran Berbasis Sms Gateway (Studi Kasus : SMK NEGERI 1 Bandar Lampung). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 2(2), 188–195. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika>
- Tappy, Y. P., & Mandagi, D. Determinants Of Patient Satisfaction With Healthcare Services: A Review And Future Research Directions Faktor Penentu Kepuasan

Pasien Terhadap Layanan Kesehatan: Sebuah Tinjauan Dan Arah Penelitian Di Masa Depan.

- Tocchioni, V., Seghieri, C., De Santis, G., & Nuti, S. (2018). Socio-demographic determinants of women's satisfaction with prenatal and delivery care services in Italy. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(8), 594-601.
- Triawati, H., Lubis, H., & Handayani, D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Gmalite Dengan Penerapan Algoritma Naïve Bayes Pada Mcdonald's Cibitung. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 9(2), 119–128. <https://repository.ubharajaya.ac.id/14629/1/JSI2.pdf>
- Wassinger, C. A., Edwards, D. C., Bourassa, M., Reagan, D., Weyant, E. C., & Walden, R. R. (2022). The role of patient recovery expectations in the outcomes of physical therapist intervention: a systematic review. *Physical Therapy*, 102(4), pzac008.
- Wang, Y., Liu, C., & Wang, P. (2023). Patient satisfaction impact indicators from a psychosocial perspective. *Frontiers in public health*, 11, 1103819.



202010490311098

Rara Dewi Awaliya Cahyawati
Prodi Fisioterapi

Lampiran 5. Scan Sertifikasi Plagiasi



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 S1 Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Malang, pada karya ilmiah mahasiswa di bawah ini :

Nama : Rara Dewi Awaliya Cahyawati
NIM : 202010490311098
Program Studi : S1 Fisioterapi
Judul Naskah : Pengaruh Ekspektasi Pasien Terhadap Kepuasan Pada Pelayanan Praktir Fisioterapi Mandiri Di Kota Malang
Jenis Naskah : Skripsi / Artikel Ilmiah
Keperluan : Mengikuti Ujian Seminar Hasil Skripsi
Hasilnya dinyatakan : Memenuhi Syarat

No	Jenis Naskah	Maksimum Kesamaan	Hasil Deteksi
1	Bab 1 (Pendahuluan)	10 %	9%
2	Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	25 %	0%
3	Bab 3 & 4 (Kerangka konsep & metodologi)	35 %	9%
4	Bab 5 & 6 (Hasil & Pembahasan)	15 %	0%
5	Bab 7 (Kesimpulan & Saran)	5 %	6%
6	Artikel Ilmiah	15 %	%

Keputusannya : Dapat melaksanakan seminar hasil skripsi

Malang, 1 April 2026
Tim Deteksi Plagiasi Prodi Fisioterapi FIKES UMM



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



UN-QA



STAR5

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

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

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No.245 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

61