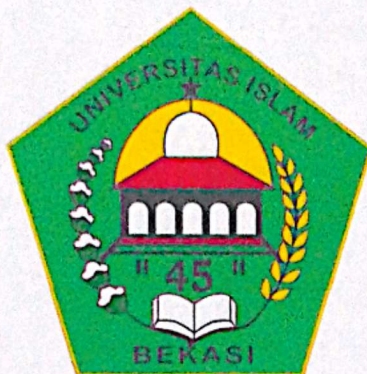


# **PENGALAMAN IBU DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS TERHADAP BIDAN**

## **SKRIPSI**

Ditujukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang  
Psikologi



Oleh

**NIKKO APRIANTO AGUNG SETYAWAN**

41183507200068

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ISLAM 45**

**BEKASI**

**2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul skripsi : Pengalaman Ibu Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Terhadap Bidan

Penyusun : Nikko Aprianto Agung Setyawan

NPM : 41183507200068

Bekasi, 31 Juli, 2025

Menyetujui

Pembimbing



Alfiana Indah Muslimah, S.Psi., M.Psi.

Mengetahui



Ketua Program Studi



Novita Dian Iva P., S.Psi., M.Psi.

## HALAMAN PENGESAHAN

Pengalaman Ibu Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Terhadap Bidan

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nikko Aprianto Agung Setyawan

41183507200068

Telah diujikan di hadapan dewan penguji

Pada tanggal:

Dan telah dinyatakan lulus/disahkan

Di Universitas Islam 45

Pada tanggal:



Dewan penguji:

Ketua : Novita Dian Iva P, M.Psi., Psikolog

()

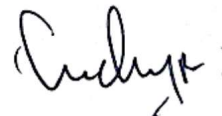
Sekretaris : Ratna Duhita Pramintari, SKM, M.Si.

()

Anggota : 1. Alfiana Indah Muslimah, M.Psi., Psikolog

()

2. Lucky Purwantini, S.Psi., M.A.

()

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nikko Aprianto Agung Setyawan

NPM : 41183507200068

Judul skripsi : pengalaman ibu dalam membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap bidan

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana , magister dan atau doktor), baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan , rumusan dan penelitian saya sendiri , yang di bimbing oleh dosen pembimbing skripsi yang di tentukan atau dosen lain yang kompeten
3. Karya tulis ini terbebas dari :
  - a. Fabrikasi , yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian
  - b. Falsifikasi , yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang di kehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian , peralatan atau proses , mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa , sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
  - c. Plagiarisme, yaitu pencurian gagasan , pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian , baik dalam bentuk data atau kata kata , termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian , dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain , kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini , maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini , serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di universitas Islam "45" Bekasi .

Bekasi , 5 April 2025

Yang membuat pernyataan.



Nikko Aprianto Agung Setyawan

41183507200068

## CURRICULUM VITAE

Nama : Nikko Aprianto Agung Setyawan

Tempat /tgl.lahir : Jakarta , 09 April 1996

Alamat dan no telepon : Jl. Letnan Arsyad RT 04 RW 25 No. 58 Kayuringin Jaya Bekasi  
Selatan Kota Bekasi / 082299257038

Nama orang tua :

Ayah : Yunisaf

Ibu : Rosmani

Riwayat pendidikan

SD : SDN Kayuringin Jaya XXIII Kota Bekasi

SMP : SMPN 04 Kota Bekasi Bekasi

SMA : SMAN 12 Kota Bekasi

SARJANA (S1) : Universitas Islam “45” Bekasi

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Mengapa meminta pelangi jika diberi hujan kamu marah?

Melalui motto ini penulis selalu diingatkan bahwa segala keberhasilan pasti melalui fase fase layaknya fase untuk dapat melihat Pelangi . kita tidak akan melihat keberhasilan jika tidak melalui kegagalan dan janganlah marah Ketika gagal karena gagal lebih dekat pada keberhasilan

(Penulis)

Kupersembahkan karyaku untuk :

1. Nikko Aprianto Agung Setyawan yang sudah mampu sampai detik ini
2. Kedua orang tuaku yang telah menjadi orang tua yang suportif atas pilihan hidupku
3. Kakak ku dan segenap keluarga tercinta
4. Dosen pembimbing dan seluruh dosen psikologi UNISMA
5. Teman dekat ku yang selalu ada di saat aku terpuruk
6. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

keberhasilan penulisan skripsi ini tentunya atas ridha dari sang pencipta yakni Allah SWT. Banyak rasa syukur atas terselesaikannya skripsi ini yang penulis susun dalam beberapa bulan terakhir . Beriringan sholat dalam setiap jalan disetiap proses yang peneliti lalui untuk menyelesaikan skripsi ini. Rasa bahagia dan bangga terhadap diri penulis yang mampu sampai dititik ini hingga terselesaikan tugas sebagai mahasiswa di universitas Islam “45” Bekasi .

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak . Hanya ucapan terima kasih yang mampu penulis berikan dan semoga setiap amalan baik mendapatkan balasan nya . Terima kasih kepada pihak pihak terkait :

1. Dosen pembimbing skripsi ibu Alfiana Indah Muslimah , M.Psi,Psikolog
2. Seluruh Dewan Penguji Skripsi
3. Dosen pembimbing akademik ibu Magdalena Hanoum M.Psi,Psikolog
4. Kaprodi psikologi , ibu Novita Dian IP., M.Psi,Psikolog
5. Seluruh dosen psikologi UNISMA
6. Subjek dan Informan dalam penelitian penulis
7. Seluruh pihak yang telah kebersamai penulis hingga saat ini

Bekasi, 12 Februari 2025

Penulis

Nikko Aprianto Agung Setyawan

## DAFTAR ISI

|                                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| DAFTAR ISI .....                                                | iv   |
| DAFTAR TABLE .....                                              | vi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                             | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                           | ix   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                          | 1    |
| A. Konteks Penelitian .....                                     | 1    |
| B. Fokus Kajian Penelitian .....                                | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                      | 6    |
| D. Manfaat Penelitian .....                                     | 6    |
| 1. Manfaat Teoritis: .....                                      | 6    |
| 2. Manfaat Praktis .....                                        | 7    |
| BAB II PERSPEKTIF TEORITIK .....                                | 9    |
| A. Perspektif Teoritik.....                                     | 9    |
| 1. Kepercayaan pasien .....                                     | 9    |
| 2. Loyalitas Pasien .....                                       | 15   |
| 3. Lokasi Penelitian.....                                       | 19   |
| 4. Ibu Hamil .....                                              | 20   |
| 5. Kerangka Teoritis.....                                       | 21   |
| B. Pertanyaan Penelitian.....                                   | 22   |
| C. Orisinalitas Dan Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya..... | 23   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                 | 29   |
| A. Metode pendekatan masalah .....                              | 29   |
| B. Unit Analisis.....                                           | 29   |
| 1. Subjek Penelitian.....                                       | 29   |
| 2. Informan Penelitian .....                                    | 30   |
| 3. Lokasi Penelitian.....                                       | 32   |
| C. Peran Peneliti .....                                         | 35   |
| D. Metode Pengumpulan Data.....                                 | 37   |
| E. Teknik analisis data.....                                    | 39   |
| E. Keterpercayaan (Trustworthiness) Penelitian .....            | 42   |
| F. Etika Penelitian .....                                       | 44   |
| 1. Partisipasi Peneliti.....                                    | 44   |

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 2. Prosedur Penelitian .....                               | 45        |
| 3. Keamanan dan Kerahasiaan Data .....                     | 46        |
| 4. Risiko, Efek Samping Penelitian dan Penanganannya ..... | 47        |
| 5. Manfaat Penelitian bagi Subjek .....                    | 48        |
| <b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN DISKUSI .....</b>          | <b>51</b> |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian .....                        | 51        |
| B. Tahapan penelitian .....                                | 51        |
| 1. Tahap Persiapan .....                                   | 51        |
| 2. Tahap Pelaksanaan .....                                 | 53        |
| 3. Tahap Evaluasi .....                                    | 54        |
| C. Deskripsi Subjek Penelitian .....                       | 55        |
| D. Deskripsi Demografis Informan Penelitian .....          | 60        |
| E. Temuan penelitian .....                                 | 63        |
| F. Diskusi .....                                           | 76        |
| G. Keterbatasan Penelitian.....                            | 78        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                  | <b>81</b> |
| A. Simpulan .....                                          | 81        |
| B. Saran .....                                             | 81        |
| <b>Daftar Pustaka.....</b>                                 | <b>83</b> |

## DAFTAR TABLE

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Tabel Orisinalitas Penelitian .....                | 24 |
| Tabel 3. 2 subjek penelitian.....                             | 30 |
| Tabel 3. 3 Waktu dan Tempat Penelitian.....                   | 38 |
| Tabel 4. 1 Data Demografis Subjek Penelitian .....            | 59 |
| Tabel 4. 2 Data Demografis Informan Penelitian .....          | 63 |
| Tabel 4. 3 Rangkuman Temuan Penelitian.....                   | 74 |
| Tabel 4. 4 Tabel Check List Rangkuman Temuan Penelitian ..... | 75 |



## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------|---|
| Gambar 1 1 Bidan Titin Yustinah atau dikenal bidan joko ..... | 1 |
|---------------------------------------------------------------|---|

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Panduan Wawancara.....             | 87  |
| Lampiran 2 Daftar Pertanyaan .....            | 91  |
| Lampiran 3 Pedoman Observasi .....            | 93  |
| Lampiran 4 Laporan Observasi.....             | 95  |
| Lampiran 5 Pre-eliminary study .....          | 97  |
| Lampiran 6 Laporan Verbatim Wawancara.....    | 99  |
| Lampiran 7 Laporan Informed Consent.....      | 211 |
| Lampiran 8 Turnitin Cek Plagiarisme.....      | 217 |
| Lampiran 9 Daftar Revisi Sidang Skripsi ..... | 219 |
| Lampiran 10 SK Bimbingan Skripsi.....         | 219 |



# **Pengalaman Ibu Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Terhadap Bidan**

Nikko Aprianto Agung Setyawan ([general.nikko.aprianto@outlook.com](mailto:general.nikko.aprianto@outlook.com))

Alfiana Indah Muslimah ([alfianaherawan@gmail.com](mailto:alfianaherawan@gmail.com))

Universitas Islam “45” Bekasi

## ***ABSTRACT***

This study explores mothers' experiences in developing trust and loyalty toward midwife Titin Yustinah (Midwife Joko) in Bekasi. Against the backdrop of high maternal and neonatal mortality rates in Indonesia, the research aims to identify the key factors shaping patient trust and loyalty to their chosen midwife. Employing a descriptive phenomenological qualitative approach, five mothers who had used the midwife's services at least twice within the past year were purposively sampled. Data were gathered through in-depth interviews, non-participant observations, and document review, and analyzed thematically. Findings reveal that clear and transparent communication; midwife's empathy and emotional support; social influence (family/community referrals); consistency of care; and effective management of patients' psychological needs collectively foster trust, which in turn drives long-term loyalty to the midwife. Practical implications suggest ongoing training in communication skills and empathetic care to enhance midwifery service quality.

Keywords: patient trust, patient loyalty, Interpersonal communication, empathy, independent midwife.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji pengalaman ibu pengguna layanan kebidanan mandiri dalam membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap bidan Titin Yustinah (Bidan Joko) di Bekasi. Latar belakang penelitian adalah tingginya Angka Kematian Ibu dan Bayi di Indonesia serta peran sentral bidan dalam menurunkannya. Tujuan penelitian adalah mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya trust dan loyalty ibu terhadap bidan pilihan mereka. Metode yang digunakan adalah kualitatif fenomenologi deskriptif dengan lima subjek ibu yang pernah menggunakan minimal dua kali layanan bidan dalam 12 bulan terakhir. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi, lalu dianalisis secara tematik. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi efektif dan terbuka; empati dan dukungan emosional bidan; pengaruh sosial (rekomendasi keluarga/komunitas); konsistensi layanan; serta pengelolaan faktor psikologis pasien secara sinergis membentuk kepercayaan, yang kemudian memicu loyalitas jangka panjang ibu kepada bidan. Implikasi praktis mencakup penguatan pelatihan komunikasi dan empati bagi bidan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata kunci: kepercayaan pasien, loyalitas pasien, komunikasi Interpersonal, empati, bidan mandiri.

## Lampiran 8 Turnitin Cek Plagiarisme

