

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PELNI**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

MUHAMAD AKBAR FAUZI
NIM :2411807169



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PELNI**

Oleh:

Nama : MUHAMAD AKBAR FAUZI
NIM : 2411807169
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok pada tanggal 25 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,
Manajemen

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PELNI**

Oleh:

Nama : MUHAMAD AKBAR FAUZI
NIM : 2411807169
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 25 Agustus 2023
Waktu : 13:30 – 15:00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sandi Noorzaman, S.Si, MM (.....)

Anggota : Nurdin Rifai, SE, M.Sc. M.AP (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM
PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Akbar Fauzi
NIM : 2411807169
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201380901000002
Alamat : Kampung Ciburuy RT004/001 Desa Ciburuy Kecamatan
Cigombong Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Peln ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 26 Juli 2023

MUHAMAD AKBAR FAUZI

ABSTRAK

MUHAMAD AKBAR FAUZI. NIM 2411807169. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pelni.

Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan untuk mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit semakin kompetitif. Pasien akan merasa puas apabila persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan erat dengan hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non medis seperti kepetuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi dan kelangsungan perawatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Pelni, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dari aspek kehandalan, kebersihan di Rumah Sakit Pelni, kepuasan pasien Rumah Sakit Pelni. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian /Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Maksud penelitian survei untuk penjajagan (*explorative*), deskriptif, penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*), evaluasi, prediksi atau peramalan

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 40,1% faktor-faktor kepuasan pasien Rumah Sakit Pelni dijelaskan oleh bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan kepastian sedangkan sisanya 59,9 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap dan kepastian terhadap kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Pelni dengan hasil analisis $F_{hitung} = (46,80) > F_{tabel} = (3,300)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel produk memiliki hasil $t_{hitung} (14,230)$ dimana $t_{tabel} (0,196)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian sedangkan variabel bukti fisik menunjukkan hasil $t_{hitung} (0,115)$, empati $(0,114)$ reability $(-0,017)$, responsiveness $(0,145)$ dan assurance $(0,313)$ dimana $t_{tabel} (0,196)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam kepuasan pasien Rumah Sakit Pelni. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel kepastian.

Kata kunci: bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, kepastian, kualitas pelayanan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

MUHAMAD AKBAR FAUZI. NIM 2411807169. *The Effect of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction at Pelni Hospital.*

Quality hospital services can increase patient satisfaction and encourage these patients to want to come back to the hospital, so as to increase the credibility of the hospital in the community. This is very important for hospitals to do because hospital business competition is also increasingly competitive. Patients will feel satisfied if the equality between expectations and reality of health services is obtained. Satisfaction of users of health services is closely related to health service outcomes both medically and non-medically such as adherence to treatment, understanding of information and continuity of care.

The purpose of this study was to determine the quality of service provided by Pelni Hospital, the effect of service quality on patient satisfaction from the aspects of reliability, cleanliness at Pelni Hospital, patient satisfaction at Pelni Hospital. The type of research used is quantitative research/research which can be interpreted as a research method based on the philosophy of positivism, used to examine certain populations or samples, collecting data using research instruments, analyzing data quantitative/statistical in nature, with the aim of testing established hypotheses. The research method used in this research is survey research, namely research in which data is collected from a sample of the population to represent the entire population. The purpose of survey research is for exploratory, descriptive, explanation (explanatory or confirmatory), evaluation, prediction or forecasting.

The results of the regression test showed that 40,1 % of the patient satisfaction factors at Pelni Hospital were explained by physical evidence, empathy, reliability, responsiveness and certainty while the remaining 59,9% was explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of physical evidence, responsiveness and assurance of service quality simultaneously have a significant effect on patient satisfaction at Pelni Hospital with the results of the analysis $F_{count} = (46.80) > F_{table} = (3.300)$. The results of the t test show that the product variable has $t_{count} (14.230)$ where $t_{table} (0.196)$ then partially this variable has a significant effect on purchasing decisions while the physical evidence variable shows $t_{count} (0.115)$, empathy (0.114) reliability (-0.017) , responsiveness (0.145) and assurance (0.313) where $t_{table} (0.196)$ partially these variables have a significant effect on service quality in patient satisfaction at Pelni Hospital ni. It can be explained that the dominant variable affecting patient satisfaction is certainty.

Keywords: *physical evidence, empathy, reliability, responsiveness, certainty, service quality, patient satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul “ **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Peln**” ini disusun guna memenuhi syarat ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Oleh karena itu perlu adanya penelitian lebih lanjut.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa’I, SE., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, S.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI serta sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
5. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
6. Bapak Priatna Setiawan yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis dari awal sampai akhir perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

7. Keluarga besar yang telah menjadi *support system* bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Ayahanda Bapak Endang Kusnadi serta Ibunda Alm. Nyai Suryani yang telah memberi dukungan dan doa kepada penulis dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan penuh suka cita.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 26 Juli 2023

Penulis,

MUHAMAD AKBAR FAUZI

NIM: 2411807169

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Perumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	11
2.1.4 Indikator Kepuasan Pasien	12
2.1.5 Tinjauan Umum Tentang Rawat Inap	13
2.1.6 Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit.....	14
2.1.7 Tinjauan Umum Tentang Perawat	15
2.1.8 Tinjauan Umum Tentang Pasien.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Berpikir	20
2.4 Hipotesis	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Jenis dan Metode Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Definisi Operasional Variabel	28

3.5.1 Variabel Bebas	28
3.5.2 Variabel Terikat	28
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	31
3.6.2 Persamaan Regresi	32
3.6.3 Uji Kualitas Data.....	33
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.5 Uji Hipotesis.....	36
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Hasil penelitian	39
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.2. Karakteristik Responden	40
4.1.3. Tanggapan Responden	42
1. Bukti Fisik (X1)	42
2. Empati (X2)	45
3. Kehandalan (X3)	47
4. Daya Tanggap (X4)	49
5. Jaminan (X5).....	51
6. Kepuasan Pasien (Y)	53
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	58
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	59
2. Uji Multikolinieritas	60
3. Uji Heteroskedastisitas	61
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	62
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	62
2. Hasil Uji F (Uji Simultan)	63
3. Koefisien Determinasi	64
4. Hasil Uji t (Uji Parsial)	64
5. Pengaruh Dominan	65
4.2. Pembahasan	66
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran	69
 DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73
KUESIONER	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Peln	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.3 Angka Penafsiran	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik	42
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Empati	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Kehandalan	47
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Jaminan	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pasien	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Empati	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepastian	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Tolerance</i> dan VIF)	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Berganda	62
Tabel 4.17 Hasil Uji F	63
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.19 Hasil Uji t	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Lampiran	73
Lampiran 2. Kuesioner	74
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian	78
Lampiran 4. Deskripsi Responden	80
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	92
Lampiran 6. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	95
Lampiran 7. Kartu Bimbingan	99
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	100
Lampiran 9. Tabel F dan t.....	101
Lampiran 10. Dokumentasi.....	102