

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (POLI
PENYAKIT DALAM) DI RUMAH SAKIT
JATI SAMPURNA BEKASI**

SKRIPSI

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

Oleh :

LATIFAH NOER ADHA
NIM : 2411706488



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (POLI
PENYAKIT DALAM) DI RUMAH SAKIT
JATI SAMPURNA BEKASI**

Oleh :

Nama : LATIFAH NOER ADHA
Nim : 2411706488
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui Dan Disahkan di Depok Pada Tanggal, 09 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Agustini, S. Kom, MM

Menyetujui
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (POLI
PENYAKIT DALAM) DI RUMAH SAKIT
JATI SAMPURNA BEKASI**

Oleh:

Nama : LATIFAH NOER ADHA
Nim : 2411706488
Jurusan : Manajemen

Telah Di Pertahankan Di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 09 Agustus 2024
Waktu : 14.20 -15.40 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, SSi.,MM (.....)

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

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LATIFAH NOER ADHA
Nim : 2411706488
Jurusan : Manajemen
Nomot KTP : 3201176603991001
Alamat : Kp. Pasir Putih, Desa Gunung Bunder II, Pamijahan, Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul pengaruh fasilitas, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Jatisampurna Bekasi merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalty Non-Ekklusif 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, 09 Agustus 2024

LATIFAH NOER ADHA

ABSTRAK

LATIFAH NOER ADHA. NIM 2411706488. Pengaruh Fasilitas, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) Di Rumah Sakit Jatisampurna Bekasi.

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh para pekerja yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki. Dewasa ini rumah sakit merupakan salah satu hal yang sangat penting keberadaannya untuk menunjang kesehatan seluruh masyarakat. Adapun permasalahan yang dihadapi di rumah Sakit seperti kurangnya kepuasan pasien yang disebabkan oleh beberapa faktor penting terutama berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit masih belum optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Poli Penyakit Dalam) Di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi. Metode penelitian yang akan digunakan didalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif disebut juga dengan pendekatan positivisme karena berlandaskan filsafat positivisme. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sample tersebut berjumlah 94 orang dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel fasilitas, harga dan kualitas layanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 52,5% sedangkan sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel fasilitas, harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (35,261) > F_{tabel} (2,70)$. Sedangkan berdasarkan hasil uji t variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,084)$ dan variabel kualitas layanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (5,806)$ dimana $t_{tabel} (1,98638)$ maka dapat disimpulkan secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi. Adapun variabel fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi dengan nilai hasil analisis $t_{hitung} (-0,074)$. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi yaitu variabel kualitas layanan.

Kata kunci : Fasilitas, Harga, Kualitas layanan, Kepuasan pasien

ABSTRACT

LATIFAH NOER ADHA. NIM 2411706488. Pengaruh Fasilitas, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Poli Penyakit Dalam) Di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

The hospital is a health care agency that conducts parliament health services that provide in-hospital, outpatient, and emergency services provided by skilled workers. Today the hospital is an essential quality in its existence to sustain the health off all communities. As for the issue faced by some critical factors particularly in regard to the quality of services provided by the hospital is still not optimal.

The purpose of this study is to know and analyze the impact of facilities, prices and quality services on outpatientsatisfaction at the jati sampurna Bekasi hospital. The method of research that will be used in this research is the quantitative study method. The quantitative approach based on a positive philosophy. The data analysis model was used by a multiple linear analysis. Selection samples are conducted by an impressive. Sampling. As for the sample number 94 people using berganda linear analysis.

Regression tests show that common facility, price and quality services affect patients' satisfaction by 52,5% while the remaining 47,5% are affected by other unexamined factors in the study. While the results of the f show that simultaneous with analysis that is the value f count (35,261) > f tabel (2,70). Based on the results of t variable prices (2,084) and service quality variables show t count (5,806) where the t table (1,98638) can then be partially deduced to the positive and significant impact on the patient's satisfaction at teal sampurna Bekasi. As for the variable facilities it has no positive and significant impact on patient satisfaction at teak sampurna Bekasi with value value t-count analysis (-0,074). The dominant variable affects satisfaction at teak sampurna Bekasi, which is the quality service variable.

Keywords : Facilities, Prices, Quality Service, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang mana telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita semua, sholawat serta salam marilah kita panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun kita semua dari jaman kegelapan hingga jaman terang menderang. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul “pengaruh fasilitas, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (poli penyakit dalam) di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi” skripsi ini dibuat guna memenuhi syarat ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dengan proses penulisan skripsi ini, tentunya penulis mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Bapak Mildy Rifai, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Ibu Agustini, S.Kom, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar memandu dan mengarahkan penulis dari awal penyusunan Skripsi hingga terselesaikannya Skripsi.
5. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengetahuan yang luas hingga penulis bisa menjadi seorang sarjana Ekonomi.
6. Kepada Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi selaku instansi yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Kepada kedua orang tua Bapak H.Encep Syamsudin dan Ibu Hj. Muji Rahayu beserta keluarga yang telah mendo'akan, mendidik, membimbing serta pengorbanan dari segala moral maupun materi agar sukses dalam menggapai cita-cita.

8. Kepada kakak Deppy Septiani Rahayu S.Keb yang telah memberikan dorongan penuh untuk menggapai cita-cita
9. Kepada Nardi S.Pd yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses pembuatan skripsi.
10. Kepada rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2020-2023 yang telah menjalani Bersama-sama perkuliahan dengan penuh suka cita
11. Serta kepada semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu semoga Allah SWT membalas kebaikannya.

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.

Depok, 09 Agustus 2024

LATIFAH NOER ADHA
NIM: 2411706488

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	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. Batasan Masalah.....	4
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. Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Fasilitas	8
2.1.3. Harga	9
2.1.4. Kualitas Layanan	10
2.1.5. Kepuasan Pasien	11
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Karangka Konseptual	15
2.4. Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2. Jenis Penelitian	17
3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian	18
3.3.1. Populasi	18

3.3.2. Sampel	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data	19
3.5. Definisi Operasional Variabel	20
3.5.1. Variabel Bebas.....	20
3.5.2. Variabel Terikat.....	23
3.6. Teknik Analisis Data	25
3.6.1. Skala Dan Angka Penafsiran	25
3.6.2. Persamaan Regresi.....	26
3.6.3. Uji Kualitas Data	26
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	28
3.6.5. Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil Penelitian	31
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.2. Karakteristik Responden.....	32
4.1.3. Tanggapan Responden.....	35
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	42
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	48
4.2. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jenis-jenis Pelayanan (poli)	3
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	17
Tabel 3. 2. Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 3. Angka Penafsiran	26
Tabel 3. 4. Kriteria Reliabilitas Cronbach Alpha.....	28
Tabel 4. 1 Prasarana Rumah Sakit	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	33
Tabel 4. 3. Tanggapan Responden Atas Variabel Fasilitas (X1)	35
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X2)	37
Tabel 4. 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X3).....	39
Tabel 4. 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)	41
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	42
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	43
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3)	43
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)	44
Tabel 4. 11. Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	47
Tabel 4. 14. Hasil uji regresi linier berganda	48
Tabel 4. 15. Hasil uji F.....	49
Tabel 4. 16. Koefisien determinasi	50
Tabel 4. 17. Hasil Uji t (Uji Parsial)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Karangka Konseptual Penelitian	15
Gambar 4. 2. Hasil Uji Normalitas Ganda	45
Gambar 4. 1. Hasil Uji Normalitas (Histogram)	45
Gambar 4. 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Pola Scatterplot)	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	57
Lampiran 2. Kuesioner penelitian	58
Lampiran 3. Tabulasi Data	63
Lampiran 4. Hasil Uji Output SPSS	65
Lampiran 5. Tabel r, t, dan F	70
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	73
Lampiran 7. Hasil Uji Plagiarisme	74
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	80