

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**



Diajukan oleh:

ONKY KURNIAWAN

NIM: 2019020028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan oleh:

ONKY KURNIAWAN

NIM: 2019020028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ONKY KURNIAWAN

NIM: 2019020028

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



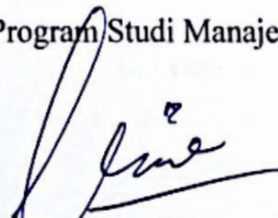
(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM, HC.)
NIDN. 0723079203

Pembimbing II



(Tri Veny Putri, S.M., M.SM.)
NIDN. 0717019801

Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, SE., M.M.)
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ONKY KURNIAWAN

NIM: 2019020028

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal: 10 Juli 2023

Oleh:

Dosen Pembimbing



(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM, HC.)
NIDN. 0723079203

Tim Penguji,
Ketua Penguji I



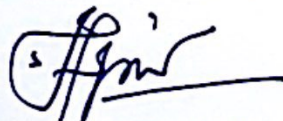
(Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.)
NIDN. 0724058702

Anggota Penguji,



(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)
NIDN. 0729018305

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hj. Harvati Setvorini, S.E., M.M., MBA)
NIDN. 0716066901

SURAT PERNYATAAN KEORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Onky Kurniawan
NIM : 2019020028
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1(S-1)
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH IBNU
SINA KABUPATEN GRESIK

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oranglain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasisaya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihakmanapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan



Onky Kurniawan
NIM.2019020028

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
IBNU SINA KABUPATEN GRESIK**

Onky Kurniawan
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan komunikasi terhadap kepuasan pasien umum Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Jumlah sampel yang diambil 77 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. Penelitian ini penting dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan, fasilitas serta keterampilan berkomunikasi yang efektif. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Kualitas pelayanan, fasilitas dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Komunikasi, Kepuasan Pasien.

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, FACILITIES AND COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION AT GENERAL HOSPITAL IBNU SINA REGENCY, GRESIK DISTRICT

Onky Kurniawan

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, facilities and communication on general patient satisfaction at the Ibnu Sina Regional General Hospital, Gresik Regency. The number of samples taken was 77 respondents and data collection was carried out using a questionnaire to obtain data. This research is important to do to improve service and patient satisfaction through service quality, facilities and effective communication skills. The results of this study are service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency, facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction at Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency, communication has a positive and significant effect on patient satisfaction at Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency. Quality of service, facilities and communication simultaneously influence patient satisfaction at the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency.

Keywords: Service Quality, Facilities, Communication, Patient Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik” dapat terselesaikan. Proposal skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes., selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan inspirasi, saran, kritik, dorongan, semangat serta bimbingannya selama proses penyusunan proposal skripsi.
5. Bapak / Ibu Dosen beserta staf TU Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
6. Orang tua, saudara, terima kasih atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang tercurah selama ini.
7. Keluarga besar Universitas Gresik, khususnya teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen terima kasih atas semua dukungan, semangat dan kerjasamanya.
8. Dan seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung terselesainya skripsi ini,

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi saya berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi

Gresik, 10 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR DIAGRAM	xv
HALAMAN LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Teoritis / Akademis	9
1.5.2 Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2. Tujuan Manajemen Pemasaran	11
3. Fungsi Manajemen Pemasaran	13
4. Karakteristik Manajemen Pemasaran	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	22
4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	23
5. Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.3 Fasilitas Pelayanan	32
1. Pengertian Fasilitas Pelayanan.....	32
2. Faktor Fasilitas Pelayanan.....	34
3. Unsur-unsur Fasilitas Pelayanan.....	34
4. Indikator Fasilitas Pelayanan.....	36
2.1.4 Komunikasi.....	37
1. Pengertian Komunikasi	37
2. Prinsip Komunikasi yang Efektif.....	38
3. Bentuk Komunikasi.....	40
4. Tujuan dan Manfaat Komunikasi.....	41

5. Indikator Komunikasi.....	42
2.1.5 Kepuasan Konsumen	43
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	43
2. Elemen Kepuasan Konsumen	44
3 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	46
4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	47
5. Indikator Kepuasan Konsumen	49
2.2 Penelitian Terdahulu	51
2.3 Kerangka Konseptual	56
2.4 Hipotesis	58
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	59
3.2 Definisi Operasional Variabel	59
3.2.1 Variabel Bebas (Independen)	59
3.2.2 Variabel Terikat (Dependen)	62
3.3 Indikator Variabel	63
3.4 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	64
3.4.1 Populasi	64
3.4.2 Sampel	65
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	66
3.5 Metode Pengumpulan Data	67
3.5.1 Jenis Data	67
3.5.2 Tingkat Data	67
3.5.3 Sumber Data	68
3.6 Metode Analisis Data	69
3.6.1 Uji Instrumen.....	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas	70
3. Statistik Deskriptif	70
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	71
1. Uji Normalitas	71
2. Uji Heterokedastisitas	72
3. Uji Multikolinearitas.....	73
4. Uji Autokorelasi	75
5. Uji Linearitas	75
3.7 Pengujian Hipotesis	76
3.7.1 Uji Regresi Linear Berganda	76
3.7.2 Uji t (Uji Parsial)	77
3.7.3 Uji F (Uji Simultan)	77
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	78
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	80
4.1 Gambaran Umum RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	80
4.1.1 Sejarah RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	80
4.1.2 Visi dan Misi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik....	82
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	84

4.1.4 Uraian Jabatan	85
4.2 Waktu Penelitian	89
4.3 Hasil Penelitian	90
4.3.1 Statistik Deskriptif	90
1. Statistik Deskriptif	90
2. Skor Rata-rata	94
3. Interval	95
4.3.2 Uji Instrumen	104
1. Uji Validitas	104
2. Uji Reliabilitas	113
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	114
1. Uji Normalitas	114
2. Uji Heterokedastisitas	117
3. Uji Multikolinearitas	118
4. Uji Autokorelasi	119
5. Uji Linearitas	120
4.3.4 Uji Hipotesis	122
1. Uji Regresi Linear Berganda	122
2. Uji t (Uji Parsial)	125
3. Uji F (Uji Simultan)	127
4. Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	129
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian	130
BAB V PENUTUP	134
5.1 Kesimpulan	134
5.2 Keterbatasan Penelitian	135
5.3 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	144

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi dan Indikator Model SERQUAL	22
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1	Indikator Variabel Penelitian	63
Tabel 3.2	Data Pasien Instalasi Rehabilitasi Medik	65
Tabel 3.3	Skala Likert	68
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif	90
Tabel 4.2	Penyebaran Kuesioner	92
Tabel 4.3	Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	94
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	95
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Variabel Fasilitas	97
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Variabel Komunikasi	99
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien	101
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	104
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	107
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi	109
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	110
Tabel 4.12	Hasil Uji Realibilitas	114
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i> (K-S).....	116
Tabel 4.14	Hasil Uji Glejser	118
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	119
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi Durbin-Watson (DW)	120
Tabel 4.17	Hasil Uji Linearitas	122
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	123
Tabel 4.19	Hasil Uji t	126
Tabel 4.20	Hasil Uji F	128
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	84
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rawat Jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	89
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas <i>PP Plot</i>	115
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Scatter Plot</i>	117
Gambar 4.5 Hasil Uji Autokorelasi	121
Gambar 4.6 Hasil Uji t	126
Gambar 4.7 Hasil Uji F	128

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Data Pengunjung Instalasi Rehabilitasi Medik Bulan Oktober – Desember 2022	65
Diagram 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Diagram 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Bimbingan Skripsi	142
Lampiran 2 : Lembar Surat Balasan Penelitian	143
Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian	144
Lampiran 4 : Hasil Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	149
Lampiran 5 : Hasil Tabulasi Kuesioner Variabel Fasilitas	151
Lampiran 6 : Hasil Tabulasi Kuesioner Variabel Komunikasi	153
Lampiran 7 : Hasil Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien	155
Lampiran 8 : Hasil Distribusi Statistik Kuesioner	157
Lampiran 9 : Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	166
Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Pelayanan.....	168
Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi	170
Lampiran 12 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	171
Lampiran 13 : Hasil Uji Realibilitas	173
Lampiran 14 : Hasil Uji Normalitas	174
Lampiran 15 : Hasil Uji Multikolinearitas	175
Lampiran 16 : Hasil Uji Heterokedastisitas	175
Lampiran 17 : Hasil Uji Linearitas	176
Lampiran 18 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	177
Lampiran 19 : Hasil Uji Autokorelasi	177
Lampiran 20 : Hasil Uji t	177
Lampiran 21 : Hasil Uji F	177
Lampiran 22 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	178
Lampiran 23 : Tabel r	179
Lampiran 24 : Tabel Uji t	180
Lampiran 25 : Tabel Uji F	183
Lampiran 26 : Tabel Durbin-Watson	186