

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD
IBNU SINA GRESIK**



Diajukan Oleh:

EKO MARDIONO

NIM:2019020065

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD
IBNU SINA GRESIK**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan Oleh:

EKO MARDIONO
NIM:2019020065

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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
IBNU SINA GRESIK
SKRIPSI**

Diajukan oleh:

EKO MARDIONO
NIM:2019020065

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji dan Telah Direvisi
Sebagaimana Disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal 10 Juli 2023

Pembimbing



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

**Dosen,
Ketua Penguji**



Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM.
NIDN. 0723079203

Anggota Penguji



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

**MENGETAHUI
DEKAN FAKULTAS EKONOMI**



Dr. Hj. Haryati Setyorini S.E., M.M., MBA.
NIDN. 071606691

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI RSUD IBNU SINA GRESIK
Nama Mahasiswa : EKO MARDIONO
NIM : 2019020065

Telah selesai dilakukan bimbingan dan dinyatakan layak memenuhi syarat dan
menyetujui untuk uji pada Tim Penguji Tugas Akhir pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

Pembimbing I



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

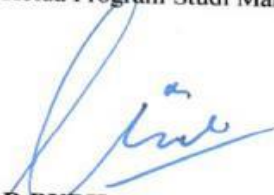
Gresik, 16 Juni 2023

Pembimbing II



(Denny Astanto, S.E., M.M)
NIDN: 0720107402

Mengetahui, Ketua Program Studi Manajemen



(UMAR BURHAN, S.E., M.M)
NIDN: 0718058006

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **EKO MARDIONO**
NIM : 2019020065
Fakultas : EKONOMI
Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD IBNU SINA 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 orang lain 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 plagiasi saya 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 pihak manapun.

Gresik, 10 JULI 2023

Yang menyatakan



EKO MARDIONO
NIM: 2019020065

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD IBNU SINA GRESIK**

EKO MARDIONO

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan pasien rawat Inap Di RSUD Ibnu Sina Gresik. Penelitian ini penting terutama pada Kepuasan pasien masih banyak terjadi Rawat inap di RSUD Ibnu Sina Gresik sehingga sangat penting dalam terwujudnya pelaksanaan pelayanan Rumah sakit yang komperhensif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 50 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. Hasil dari penelitian ini adalah akuntabilitas publik berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan pasien Di RSUD Ibnu Sina Gresik., transparansi Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap di RSUD Ibnu Sina Gresik.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas pelayanan, dan Kepuasan pasien.

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON
INPATIENT SATISFACTION AT HOSPITAL IBNU SINA GRESIK***

EKO MARDIONO

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the effect of service quality and facilities on inpatient satisfaction at the Ibnu Sina Gresik General Hospital. This research is important, especially in patient satisfaction, there are still many hospitalizations at the Ibnu Sina Gresik Hospital, so it is very important in realizing the implementation of comprehensive hospital services. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 50 respondents and data collection was carried out using a questionnaire to obtain data. The results of this study are that public accountability has a significant positive effect on patient satisfaction at the Ibnu Sina Gresik Hospital, transparency of service quality and facilities has a positive effect on patient satisfaction in inpatient care at Ibnu Sina Gresik Hospital.

Keywords: Quality of service, service facilities, and patient satisfactio

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbi'alamin, dengan segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD IBNU SINA GRESIK”** dapat terselesaikan dengan lancar.

Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi prasyarat guna melanjutkan ke Skripsi. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan masukan yang bermanfaat.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan semangat dan bantuan do'a kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes., selaku Rektor Universitas Gresik
2. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M., selaku Kaprodi Manajemen Universitas Gresik
4. Dosen Mochamad Syafii, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Bapak Denny Astanto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya
6. Bapak dan Ibu Sekaligus Dosen lainnya di Universitas Gresik termasuk Tenaga Kependidikan yang telah memberikan sumbangsih saran dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini. Orang tuaku, serta saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Istriku dan anak-anakku yang telah memberikan dukungan, semangat dan pengertian, serta doa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman prodi manajemen angkatan 2019, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta pengertian yang besar kepada penulis baik dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga amal kebaikan mereka yang telah memberikan bantuan kepada penulis mendapat balasan dan rahmat dari Allah SWT. Amin YaaRobaal'Alamiin.

Gresik, 10 Juli 2023

Eko Mardiono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORSINILAN	iv
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAK</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Teoritis	6
1.5.2 Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	8

2.2	Pengertian Jasa	9
2.3	Kualitas Pelayanan	11
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.4	Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	13
2.5	Fasilitas	18
2.5.1	Pengertian Fasilitas	18
2.5.2	Karakteristik Fasilitas	19
2.5.3	Indikator Fasilitas	19
2.6	Kepuasan Konsumen	24
2.6.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.6.2	Indikator Kepuasan	25
2.7	Penelitian Terdahulu	29
2.8	Kerangka Konseptual	32
2.9	Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
3.2	Definisi Operasional Variabel	33
3.3	Indikator Variabel Penelitian	37
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
3.5	Metode Pengumpulan Data	41
3.5.1	Jenis Data	41
3.5.2	Sumber Data	42
3.6	Metode Analisa Data	44

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	56
4.1.1	Profil RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik	56

4.1.2 Visi dan Misi	56
4.2 Waktu Penelitian.....	57
4.3 Hasil Penelitian	57
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	58
4.3.2 Statistik Deskriptif.....	60
4.3.3 Interval	62
4.3.4 Deskripsi variabel	62
4.3.5 Uji Validitas	64
4.3.6 Uji Reliabilitas.....	66
4.3.7 Analisis Korelasi	67
4.3.7 Uji Asumsi Klasik	68
4.3.8 Analisis Regresi Berganda.....	74
4.3.9 Uji Hipotesis.....	70
4.3.9 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	79

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Keterbatasan Penelitian	82
5.3 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.6	Kurva Daerah penolakan	77
Gambar 3.1	Kurva Daerah Penerimaan.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Tabel Devinisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.2	Tabel Populasi.....	39
Tabel 3.3	Indeks Koefisien Reliabilitas	45
Tabel 3.4	Pengambilan Keputusan Uji	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden	60
Tabel 4.5	Tabel Karakteristik Pendidikan Responden	60
Tabel 4.6	Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata.....	62
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Responden Variabel (X1).....	63
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Responden Variabel (X2).....	63
Tabel 4.10	Hasil Jawaban Responden Variabel (Y).....	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan (X1).....	65
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Fasilitas (X2).....	65
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kepuasan (Y)	63
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas.....	70

Tabel 4.20	Hasil Uji Autokorelasi.....	72
Tabel 4.24	Analisa Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.25	Hasil Uji t.....	76
Tabel 4.26	Hasil Uji F.....	79
Tabel 4.27	Analisa Determinasi (R ²).....	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Statistik
- Lampiran 4 : Tabel r
- Lampiran 5 : Tabel Durbin – Watson (DW)
- Lampiran 6 : Tabel t
- Lampiran 7 : Tabel F
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat balasan Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 10 : Hasil Cek Plagiasi
- Lampiran 11 : Kartu Bimbingan Skripsi