

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
INTAN MEDIKA LAMONGAN**



Diajukan Oleh :

ZAINAL ABIDIN

NIM: 2017020022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

2021

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
INTAN MEDIKA LAMONGAN**

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



Diajukan Oleh :

ZAINAL ABIDIN

NIM: 2017020022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
INTAN MEDIKA LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

ZAINAL ABIDIN

NIM: 2017020022

Skripsi ini telah disetujui untuk diseminarkan

Pada Tanggal 13 Agustus 2021

Oleh:

Dosen Pembimbing I



(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM)

NIDN 0723079203

Dosen Pembimbing II



(Nur Farida, S.E., M.M)

NIDN 0729118204

Ketua Program Studi Manajemen



(Denny Astanto, S.E., M.M)

NIDN 0720107402

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
INTAN MEDIKA LAMONGAN

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

ZAINAL ABIDIN
NIM: 2017020022

Skripsi ini telah disetujui untuk diseminarkan
Pada Tanggal 13 Agustus 2021

Oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tim Penguji,
Dosen Penguji I



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

Dosen Penguji II



(Dini Kusumaningrum, S.Si., M.M)
NIDN 0727078806

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si)
NIDN 0023057801

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Zainal Abidin

Nim : 2017020022

Fakultas : Ekonomi

Program : S-1 (Sarjana)

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
INTAN MEDIKA LAMONGAN**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan "DUPLIKASI" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 05 Juli 2021

Saya Menyatakan,


METERAI
TEMPEL
BC09FAJX237061150
Zainal Aoidin

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
INTAN MEDIKA LAMONGAN**

Zainal Abidin

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Dalam usahanya untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mencapai efektivitas, rumah sakit perlu melakukan pengukuran dari pelaksanaan kualitas pelayanan tersebut. Pengukuran itu dapat dilakukan dengan menggunakan indikator non finansial yaitu kepuasan pasien. Rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Intan Medika Lamongan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Intan Medika Lamongan secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat Jalan rumah sakit Intan Medika Lamongan sebanyak 75 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode probability sampling dengan metode *Simple Random Sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket), dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit Intan Medika Lamongan Hal ini di buktikan dari nilai $F_{hitung} (39,040) > F_{tabel} (3,12)$. dan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari $\alpha=0,05$

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES AND FACILITIES ON
PATIENT SATISFACTION OUTPATIENT IN HOSPITAL
INTAN MEDIKA LAMONGAN**

Zainal Abidin

Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

In an effort to increase patient satisfaction, hospitals need to improve the quality of service. To achieve effectiveness, hospitals need to measure the quality of service implementation. This measurement can be done using non-financial indicators, namely the patient satisfaction. The formulation of the problem proposed in this study is whether the quality of services and facilities partially and simultaneously affects the satisfaction of outpatients at Intan Medika Lamongan Hospital. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on outpatient satisfaction at Intan Medika Lamongan Hospital partially and simultaneously. The sample in this study were outpatients at Intan Medika Lamongan hospital as many as 75 respondents. The sampling method was carried out by probability sampling method with the Simple Random Sampling method. The data collection method used is a questionnaire (questionnaire), and interviews. The analytical method used in this research is descriptive analysis, instrument test (validity test and classical assumption test reliability, multiple regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination using SPSS. The results of this study are Service Quality and Facilities Variables simultaneously affect on the satisfaction of outpatients at Intan Medika Lamongan Hospital This is proven by the value of $F_{count} (39,040) > F_{table} (3.12)$ and the significant level of 0.000 is smaller than $\alpha = 0.05$

Keywords: *Quality of Service, Facilities and Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan kelulusan strata 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si selaku Rektor Universitas Gresik
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
3. Denny Astanto, S.E., M.M selaku ketua program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
4. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan arahan, bimbingan, nasehat dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Nur Farida, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing II, yang telah memberi arahan, bimbingan, nasehat, dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M selaku dosen penguji I, yang telah memberi arahan, bimbingan, nasehat, dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Dini Kusumaningrum, S.Si., M.M selaku dosen penguji II, yang telah memberi arahan, bimbingan, nasehat, dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan ibu dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberi bimbingan dan ilmu selama perkuliahan.

9. Direktur dan seluruh staff Rumah Sakit Intan Medika Lamongan yang telah memberikan izin melakukan penelitian
10. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan Universitas Gresik, terimakasih telah support saya dari nol hingga terselesaikanya skripsi ini.

Semoga amal baik dari semua pihak mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sehingga skripsi ini akan memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Gresik, 17 Januari 2021

Zainal Abidin

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Surat Pernyataan Orisinalitas	iv
Abstak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.1 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen	10
2.1.2 Pemasaran.....	10
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan	14

2.1.8	Fasilitas.....	16
2.1.9	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	16
2.1.10	Indikator Fasilitas	18
2.1.11	Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.12	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.13	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21
2.1.14	Indikator Kepuasan Konsumen	22
2.1.15	Hubungan Antar Variabel	22
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Konseptual	26
2.4	Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3	Indikator Variabel Penelitian	30
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4.1	Populasi Penelitian	31
3.4.2	Sampel Penelitian.....	31
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.5	Metode Pengumpulan Data	32
3.6	Metode Analisis Data	34
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		46
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.2	Waktu Penelitian	49
4.3	Hasil Penelitian	49

4.3.1 Statistik Deskriptif.....	53
4.3.2 Interval.....	53
4.3.3 Uji Validitas.....	54
4.3.4 Uji Reliabilitas.....	56
4.3.5 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.3.7 Uji Hipotesis.....	64
4.3.8 Analisis Korelasi.....	68
4.3.9 Analisis Determinasi (R^2).....	69
4.4 Pembahasan.....	70
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	70
4.4.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.....	71
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.....	71
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	SOP Pasien Rawat Jalan	6
Tabel 1.2	Jumlah Pasien RS Intan Medika.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Indikator Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Likert	34
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Variabel	37
Tabel 3.4	Interpretasi Skor Rata-rata.....	37
Tabel 3.5	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai r	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.5	Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Fasilitas.....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4.11	Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastitas	60
Tabel 4.13	Uji Normalitas	61
Tabel 4.14	Uji Linieritas X_1 terhadap Y.....	62
Tabel 4.15	Uji Linieritas X_1 terhadap Y.....	62
Tabel 4.16	Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.17	Uji t.....	65
Tabel 4.18	Uji F.....	67
Tabel 4.19	Analisa Korelasi	68
Tabel 4.20	Analisis Determinasi (R_2)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Alur Pelayanan Pasien	5
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian	26
Gambar 3.1	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	44
Gambar 3.2	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	45
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Intan Medika.....	48
Gambar 4.2	Grafik Komposisi Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin ..	50
Gambar 4.3	Grafik Komposisi Konsumen Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4.4	Grafik Komposisi Konsumen Berdasarkan Pendidikan	52
Gambar 4.5	Gambar Autokorelasi.....	59
Gambar 4.6	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	66
Gambar 4.7	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	67
Gambar 4.8	Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Tabulasi Data
Lampiran 4	Hasil Analisis
Lampiran 5	Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)
Lampiran 6	Tabel Durbin-Waston (DW)
Lampiran 7	Tabel t
Lampiran 8	Tabel F
Lampiran 9	Surat Permohonan Ijin Penelitian
Lampiran 10	Surat Balasan Permohonan Ijin Penelitian