

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)  
KABUPATEN ROKAN HULU**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :**

**ERNITA**

**NIM : 1225028**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN**

**TAHUN 2017**

HALAMAN PENGESAHAN

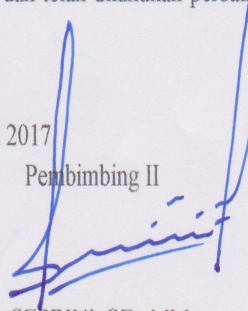
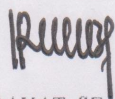
NAMA : ERNITA  
NIM : 1225028  
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
(RSUD) KABUPATEN ROKAN HULU

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Kprehensif Program Studi Manajemen pada hari Rabu, 01 Maret 2017 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 17 April 2017

Pembimbing I

Pembimbing II



HIDAYAT, SE., MM  
NIDN. 1027058603

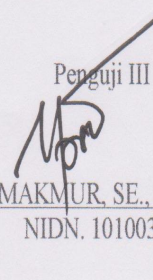
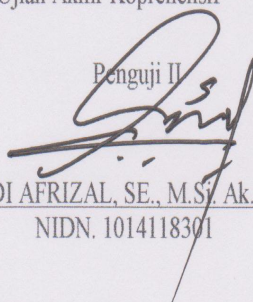
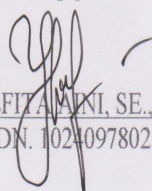
SEPRINI, SE., MM  
NIDN. 1025097804

Penguji Ujian Akhir Kprehensif

Penguji I

Penguji II

Penguji III



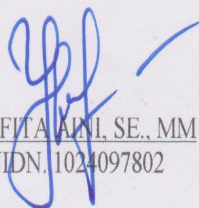
YULFITA ANINI, SE., MM  
NIDN. 1024097802

ANDI AFRIZAL, SE., M.Si, Ak. CA  
NIDN. 1014118301

MAKMUR, SE., MMA  
NIDN. 1010038001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



YULFITA ANINI, SE., MM  
NIDN. 1024097802



## ABSTRAK

**ERNITA. NIM: 1225028. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu. Pembimbing I: HIDAYAT, SE., MM dan Pembimbing II: SEPRINI SE., MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Rokan Hulu sebanyak 47.170 orang. Sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X), variabel terikat (Y) kepuasan pasien. Metode pengumpulan data menggunakan penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan terdiri dari observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menggunakan program SPSS 16. Hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi  $Y = 13.825 + 1.007X$  yang menunjukkan pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Shubhanallah wa taala yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) ROKAN HULU”**.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Adolf Bastian, M. Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Yulfita Aini, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Ibu Seprini SE., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian sekaligus selaku pembimbing II yang telah menyetujui dan menyediakan waktu sampai dengan selesainya pembuatan proposal skripsi ini
4. Bapak Hidayat, SE., MM selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu kepada

penulis sampai dengan selesainya pembuatan proposal skripsi ini.

5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian yang telah banyak melimpahkan ilmunya kepada penulis selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada Ayahanda dan ibunda tercinta yang telah memberikan nasehat, semangat, dorongan, motivasi dan do'a tanpa henti kepada penulis dalam setiap langkah. Penulis persembahkan sebagai tanda bakti penulis kepada ayahanda dan ibunda tercinta.
8. Rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan andil berupa saran, kritik dan koreksi selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depan.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah Shubhanallah wa taala sebagai amal ibadah, Amin.

Pasir Pengaraian, 28 Februari 2017

Penulis

**ERNITA**  
NIM : 1225028

## **DAFTAR ISI**

Halaman

### **HALAMAN PENGESAHAN**

### **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	.iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II    LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL             DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori .....	10



1. Kualitas.....	10
a. Pengertian Kualitas.....	10
b. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	11
c. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	12
d. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2. Kepuasan Pasien.....	15
a. Pengertian Kepuasan Pasien.....	15
b. Faktor-faktor Kepuasan pada Pasien.....	16
c. Indikator Kepuasan Pasien.....	19
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	22
4. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
B. Kerangka Konseptual .....	25
C. Hipotesis .....	27
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Ruang Lingkup Penelitian .....	28
B. Populasi dan Sampel .....	28
C. Jenis dan Sumber Data .....	31
D. Teknik Pengambilan Data .....	31
E. Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	33
F. Instrumen Penelitian .....	36
G. Teknik Analisis Data .....	38

**BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
1. Sejarah Tempat penelitian.....	42
2. Visi dan Misi.....	43
3. Struktur Organisasi.....	44
B. Hasil Penelitian.....	45
1. Karakteristik Responden.....	45
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Perawatan.....	45
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
2. Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR).....	47
3. Analisis Data Penelitian.....	62
a. Pengujian Instrument Penelitian.....	62
1. Uji Validitas.....	62
2. Uji Reabilitas.....	63
4. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	65
5. Koefisien Determinasi.....	66
6. Pengujian Hipotesis.....	67
C. Pembahasan.....	68

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1	Data Jumlah Pasien Rawat Inap RSUD Rokan Hulu Tahun 2010 s/d 2014.....	5
Tabel 3.1	Jumlah Sampel Perkelas Ruang Rawat Inap.....	30
Tabel 3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.3	Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner.....	36
Tabel 3.4	Pedoman untuk Memberikan Koefisien Korelasi.....	37
Tabel 3.5	Pedoman untuk Memberikan Kriteria TCR.....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45

Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Perawatan.....	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.4	Penilaian Responden terhadap Indikator <i>tangibles</i> atau bukti fisik.....	47
Tabel 4.5	Penilaian Responden terhadap Indikator <i>reability</i> atau keandalan.....	48
Tabel 4.6	Penilaian Responden terhadap Indikator <i>responsiveness</i> atau ketanggapan .....	49
Tabel 4.7	Penilaian Responden terhadap Indikator <i>assurance</i> atau jaminan dan kepastian.....	50
Tabel 4.8	Penilaian Responden Indikator <i>Emphaty</i> .....	51
Tabel 4.9	Penilaian Responden terhadap Analisis TCR Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.10	Penilaian Responden terhadap Indikator Kinerja Tenaga Dokter.....	53
Tabel 4.11	Penilaian Responden terhadap Indikator Kinerja Tenaga Perawat .....	54
Tabel 4.12	Penilaian Responden terhadap Indikator kondisi fisik & <i>Image</i> .....	55
Tabel 4.13	Penilaian Responden terhadap Indikator Makanan dan Menu .....	56
Tabel 4.14	Penilaian Responden terhadap Indikator Sistem Administrasi Pelayanan.....	57
Tabel 4.15	Penilaian Responden terhadap Indikator Pembiayaan.....	58
Tabel 4.16	Penilaian Responden terhadap Indikator Rekam Medis & Kerahasiaan.....	59
Tabel 4.17	Penilaian Responden dengan Analisis TCR Variabel Kepuasan Pasien.....	60

Tabel 4.18 Hasil Pengukuran Validitas.....	62
Tabel 4.19 Hasil Pengukuran Reliabel Item Kuesioner.....	64
Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	66
Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi (Adjusted R2).....	66
Tabel 4.22 Hasil Uji T (Pengujian Secara Parsial).....	68

## DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	44



This document was created by Unregistered Version of Word to PDF Converter