

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN ASKES DI RSUD WONOSARI
GUNUNGGIDUL YOGYAKARTA**

***INFLUENCE PATIENT SATISFACTION SERVICE QUALITY
HEALTH INSURANCE IN THE GENERAL HOSPITAL OF
WONOSARI GUNUNGGIDUL YOGYAKARTA***



Oleh:

LIA ROSLIANI

20110410164

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Lia Rosliani

Nomor Mahasiswa : 20110410164

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Askes di RSUD Wonosari GunungKidul Yogyakarta” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebut dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Juli 2015

Lia Rosliani

HALAMAN MOTTO

“Jangan pernah menyerah pada sesuatu yang di anggap sulit, karena sesulit apapun itu pasti ada jalan keluarnya”

(my self)

“Tidak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras, dan mau belajar dari kegagalan “

(General Colin Powell)

“ Hadapilah kenyataan hidup dengan keyakinan dan Jadilah yang terbaik dengan melakukan yang terbaik”

(my self)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur Kehadirat ALLAH SWT, Kupersembahkan karya ini untuk:

1. Mamah dan Papah tercinta yang telah menjadi guru terbaik bagi hidupku dan terimakasih atas kasih sayang yang tak ternilai harganya, dan kerja kerasnya serta semangat selama hidupku.
2. Kakakku tersayang terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
3. Teman-Teman dekat UMY: Ma pipit, Dina, terimakasih atas pertemanan selama kita di jogja.
4. Semua teman-teman Manajemen UMY terimakasih atas kebersamaannya di kampus.
5. Ibu-ibu, Bapa-bapa, Mba-mba, Mas-mas di RSUD Wonosari terimakasih atas bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Almamaterku Tercinta.

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* terhadap kepuasan pasien. Objek penelitian ini adalah RSUD Wonosari yang beralamat di Jalan Taman Bhakti no. 6 Jeruksari Wonosari sedangkan subjek penelitiannya adalah Pasien pemakai jasa ASKES yang telah menggunakan ASKES maksimal 3 bulan terakhir sejak pengambilan data.

Penelitian ini menggunakan tehnik pengambilan sampel *Purposive Sampling* yaitu Suatu metode pengumpulan informasi yang memenuhi kriteria yang ditentukan peneliti, Karena di anggap pasien telah dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Wonosari mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Alat analisis yang digunakan regresi linear berganda dan menggunakan uji F dan Uji T.

Hasil penelitian menunjukkan secara serentak kualitas pelayanan meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien ASKES. Sedangkan secara parsial *Tangibles*, *Reliability*, *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan *Responsiveness* dan *Assurance* saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien ASKES.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien ASKES.

ABSTRACT

The purpose of this study was to test the effect of service quality that includes Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy to client satisfaction ASKES. The object of this study is Wonosari Regional General Hospital is located at Bhakti Park street no. 6 Jeruksari Wonosari, while the research subject is a patient service users who have used the health insurance a maximum of 3 month since the last data collection.

This study used a purposive sampling technique is a method of collecting information that meet the specified criteria researchers. Because the patient is considered to have been able to evaluate the services provided by the Regional General Hospital Wonosari about service quality and patient satisfaction. Analyzer used multiple linear regression and using F test and T test.

The result showed simultaneous quality of service include Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy ASKES influence on patient satisfaction. While partially Tangibles, Reliability, Empathy no effect on patient satisfaction health insurance. So just Responsiveness and Assurance that influence the patient satisfaction health insurance.

Keyword : Quality of Service and Patient Satisfaction ASKES.

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan kekuatan dalam penulisan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien ASKES di RSUD Wonosari GunungKidul Yogyakarta”.Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.Penulis menyadari tidak akan terselesaikan skripsi ini tanpa adanya saran, bimbingan, maupun bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.Si. Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing penulis menyelesaikan skripsi.
4. Segenap staf dan *civitas academica* Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ayah dan Ibu serta Kakakku yang senantiasa memberikan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman topik ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, Juli 2015
Penulis