

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
RSU BANJARNEGARA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh:

**SUYATI
20010410208**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

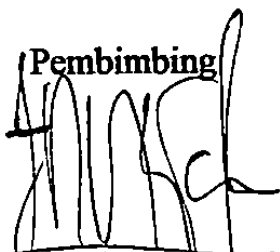
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
RSU BANJARNEGARA**

Diajukan oleh:

**SUYATI
20010410208**

Telah disetujui dosen pembimbing:

Pembimbing


SKRIPSI

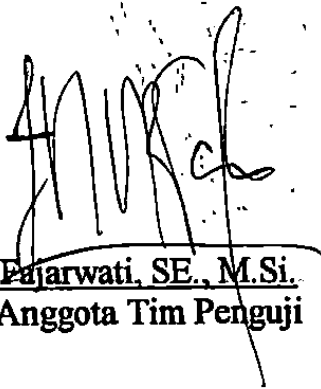
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
RSU BANJARNEGARA**

Diajukan oleh:

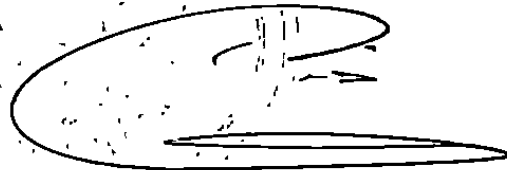
**SUYATI
20010410208**



**Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.
Ketua Tim Penguji**



**Fajarwati, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji**



**Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si.
Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Michabuk Arwan, SE, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : SUYATI

Nomor Mahasiswa : 20010410208

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSUD BANJARNEGARA” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan

Kesempatan datangnya seperti awan belah,

*Menemukan yang terindah itu sangat susah,
tetapi lebih susah lagi ketika kita ingin memilikinya,
yang lebih susah lagi bila kita mempertahankannya*
(Nurul Nurdiansyah)

*Aku minta diberikan kebahagiaan agar aku bahagia
Namun Ia memberikan keberuntungan agar aku bersyukur
Aku minta diberikan segala sesuatu agar aku menikmati kehidupan
Namun Ia memberikan kehidupan agar aku menikmati segala sesuatu
Apa yang aku minta tidak selalu dapatkan
Tapi aku tahu doaku selalu terjawab*
(NN)

MOTTO

PERSEMBAHAN

Atas berkat Rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang serta shalawat kepada Nabi Besar Muhammad SAW, kupersembahkan skripsi ini kepada:

- ☆ Ayahanda dan ibunda tercinta "Sanmuchi dan Sainem"
- ☆ Untuk kakakku tercinta "mbak Samsyah, mas Budi, mas Slamet"
- ☆ Untuk buah hatiku "Andhika"
- ☆ Untuk keponakanku "Dea, Vika, Jimy, Hana".
- ☆ Untuk kekasihku "mas Sabari"
- ☆ Almamaterku

SPECIAL TANKS

- ☆ My only Allah SWT sang Maha Pengasih dan Penyayang (sembah sujudku hanya kepada-Mu ya Allah), atas jalan yang selalu ada di saat diri dalam bimbang, Allah telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, dan Nabi besar Muhammad SAW sebagai penuntun hidupku.
- ☆ Ayahanda dan ibunda tercinta yang telah melimpahkan kasih sayang, do'a, dukungan dan nasehat-nasehatnya (Yatie akhirnya bisa jadi sarjana juga ya). Terima kasih yang tak terhingga ananda sampaikan atas seluruh cinta, pengorbanan, kasih sayang yang teramat luar biasa.
- ☆ Kakak-kakakku tercinta Yatie hanya bisa bilang makasih atas dukungannya.
- ☆ Untuk buah hatiku "Andhika" maafin mama sering ninggalin kamu, suatu saat kalau sudah waktunya pasti mama slalu ada di sampingmu.
- ☆ Keponakanku semua belajar ... belajar ... dan belajarlah yang giat supaya menjadi orang yang berguna bagi bangsa dan negara.
- ☆ Untuk kekasihku "Sabari" pajjoku makasih ya ... atas cinta, dukungan, dan pengertianmu slama ne. Jo ... satu kata yang inginku ucapkan dan untuk kau ingat ... jarak yang jauh ta'kan merubah sayang dan kesetiaanku padamu. Aku hanya bisa berdo'a semoga kita berjodoh dan mendapat restu dari orang tua. Amin.
- ☆ Teman-teman kost-ku di Srikandi A yang ga' bisa aku sebutin satu per satu makasih atas dukungannya.
- ☆ Seluruh dosen FE UMY yang telah memberikan ilmunya kepada saya dan juga para staf karyawan UMY.
- ☆ Almamaterku (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- ☆ Tank's 4 all

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Banjarnegara. Kualitas pelayanan kesehatan meliputi pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi, dan fasilitas ruangan. Sampel yang dipakai menggunakan metode purposive sampling dengan cara menyebar kuesioner kepada responden, total sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda uji F, uji t

Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa keempat variabel independent secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pengujian serentak secara parsial empat variabel independent (pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi, dan fasilitas ruangan), berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Research was conducted to analyze the influence of the quality of health services to the satisfaction of in-patient of Banjarnegara General Hospital. The quality of health services include doctors, nurses, services, administrative officer, and the room. The used sample are purposively sampling methods in away to spread the questionnaire respondents, the total samples are 100 respondents. Technical analysis used in this research is multiple regression analysis technique, F test, t test.

The simultaneously test result showed that the four independent variables, namely, (the doctors, nurses, service, administrative services officer, and the room facilities), simultaneously and significantly have positive effect on patient satisfaction. While partial test result of the four independent variables (doctors, nurses, services, administrative services officer, and the room facilities) have significant and positive influence on the dependent variable (patient's satisfaction).

Keywords: patient's satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah dan inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi tugas akhir atau skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSU BANJARNEGARA" ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari saran, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sebagai tanda terima kasih, tak lupa pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan kepada:

1. Bpk. Ir. H.M Darson Hamid, M.Sc., Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bpk. Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Fajarwati, SE. M.Si., selaku pembimbing skripsi yang penuh kesabaran

menyampaikan masukan dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan

4. Ibu Hasnah Rimiayati, Dra., M.Si. selaku Ketua Dewan Penguji Skripsi, Bpk. Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si. selaku anggota dewan menguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang dengan ikhlas dan sabar telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta,

Penulis

SUYATI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Kualitas	6
2. Pengertian Pelayanan	7
3. Kualitas Pelayanan	8
4. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10
5. Kepuasan Pelanggan	13
6. Harapan dan Kepuasan Pelanggan	15
B. Penurunan Hipotesis	16
C. Model Penelitian.....	17
BAB III. METODE PENELITIAN	18
A. Objek / Subjek Penelitian	18

B. Jenis Data.....	18
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	20
F. Uji Kualitas Instrumen.....	22
1. Uji Validitas	22
2. Uji Reliabilitas	23
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	23
1. Regresi Linier Berganda	23
2. Uji Hipotesis.....	24
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian.....	27
1. Gambaran Obyek Penelitian.....	27
2. Gambaran Subyek Penelitian	31
B. Uji Kualitas Instrumen.....	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas.....	34
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data	34
1. Regresi Linier Berganda.....	34
2. Uji F.....	36
3. Uji T	37
4. Analisis Koefisien Determinasi.....	38
D. Pembahasan	39
BAB V. KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran	40
C. Keterbatasan	41

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.6	Koefisien Regresi	35
Tabel 4.7	Hasil Uji F	37
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2).....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PSIT Ranieregara	20