

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Dewi Anggraeni
140910335**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Dewi Anggraeni
140910335**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Dewi Anggraeni

NPM : 140910335

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam

Adalah hasil dari karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 15 Februari 2019


Dewi Anggraeni

140910335

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN
FASILITAS TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH EMBUNG
FATIMAH KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh :
Dewi Anggraeni
140910335**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 16 Februari 2019



Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Perkembangan di bidang jasa meningkat pesat salah satunya yaitu tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, balai pengobatan dan lain-lain. Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan dan memberikan perawatan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Dimana variabel independen adalah kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas, mempengaruhi kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Embung Fatimah Kota Batam, dengan sampel sebanyak 100 responden. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji f dan uji t. Data dari penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 20. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara hasil simultan, kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan; tarif; fasilitas; kepuasan pasien.

ABSTRACT

Developments in the service sector are rapidly increasing, one of which is health services such as hospitals, health centers, clinics, medical centers and others. Hospital is one of the institutions engaged in health services with the responsibility of providing treatment and providing care. The purpose of this study is to determine the effect of service quality, rates and facilities on patient satisfaction. Where the independent variable is service quality, rates and facilities, affects patient satisfaction as the dependent variable. The population used in this study were outpatients at Embung Fatimah Hospital in Batam City, with a sample of 100 respondents. The sample in this study used simple random sampling techniques and data collection techniques using questionnaires. This type of research is quantitative research. Quantitative analysis includes validity, reliability, classic assumption test, multiple linear analysis, coefficient of determination (R^2), f test and t test. Data from this study were processed using SPSS version 20. The results of this study were that service quality partially had a positive and significant effect on patient satisfaction, rates had a positive and significant effect on patient satisfaction and facilities had a positive and significant effect on patient satisfaction. While simultaneous results, service quality, tariffs and facilities have a significant influence on patient satisfaction.

Keywords: *service quality; rates; facilities; patient satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil'alamin, penulis mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI;
2. Ketua Program Studi Manajemen ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si;
3. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam.
5. Ibu Ani Dewiyana selaku Direktur RSUD Embung Fatimah Kota Batam dan bapak Desricson selaku anggota Diklat RSUD Embung Fatimah.
6. Kepada yang tercinta orangtua penulis ibunda Tuti Suryani, kakak tersayang Mas Tyo dan Teteh Cucun terima kasih atas do'a, dukungan, motivasi serta bantuan dan ketulusan hati kepada penulis.
7. Seluruh pasien rawat jalan RSUD Embung Fatimah yang telah bersedia menjadi responden penulis.
8. Sahabat tesayang Indro alias Anita Frisca dan semua orang yang penulis sayangi yang telah memberikan dukungan, nasehat, doa, dan menemani penulis menyelesaikan skripsi ini;
9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 16 Februari 2019
Penulis

Dewi Anggraeni
140910335

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	vi
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	30
1.3. Batasan Masalah	11
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	12
1.6.1. Manfaat Teoritis	12
1.6.2. Manfaat Praktis	136
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Teori Dasar	14
2.1.1. Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	15
2.1.1.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	16
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.2. Tarif	17
2.1.2.1. Pengertian Tarif	17

2.1.2.2. Hubungan Tarif Dengan Kepuasan.....	18
2.1.2.3. IndikatorTtarif.....	18
2.1.3. Fasilitas	19
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas	39
2.1.3.2. Hubungan Fasilitas Dengan Kepuasan	20
2.1.3.3. Indikator Fasilitas.....	28
2.1.4. Kepuasan.....	21
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan.....	31
2.1.4.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	22
2.1.4.3. Indikator Kepuasan	22
2.1.4.4. Metode Pengukuran Kepuasan	33
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
2.4. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Operasional Variabel	30
3.2.1. Variabel Independen	31
3.2.2. Variabel Dependen.....	33
3.3 Populasi Dan Sampel	33
3.3.1. Populasi.....	33
3.3.2. Sampel.....	34
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1 Sumber Data.....	36
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5. Alat Pengumpulan Data	36
3.6 Metode Analisis Data.....	39
3.6.1 Analisis Deskriptif	39
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	40
3.6.2.1 Uji Validitas Data	41
3.6.2.2 Uji Reabilitas Data.....	42

3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.3.1.	Uji Normalitas.....	42
3.6.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	44
3.6.3.3.	Uji Heterokedastisitas	44
3.6.4.	Uji Pengaruh	45
3.6.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.6.4.2.	Uji Koefisien Determinasi.....	46
3.6.5.	Pengujian Hipotesis	47
3.6.5.1.	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t).....	47
3.6.5.2.	Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	48
3.7.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	48
3.7.1.	Lokasi Penelitian.....	48
3.7.2.	Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1.	Profil Responden.....	50
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	56
4.2.	Hasil Penelitian	57
4.2.1.	Analisis Deskriptif	57
4.2.1.1.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	57
4.2.1.2.	Deskriptif Variabel Tarif (X2).....	61
4.2.1.3.	Deskriptif Variabel Fasilitas (X3).....	65
4.2.1.4.	Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	69
4.3.	Uji Kualitas Data.....	72
4.3.1	Uji Validitas.....	72
4.3.2	Uji Reabilitas	74
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	75
4.4.1	Uji Normalitas.....	75

4.4.2	Uji Multikolineritas.....	77
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	78
4.5	Uji pengaruh.....	79
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.5.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.6	Pengujian Hipotesis	83
4.6.1	Uji Parsial (Uji t).....	83
4.6.2	Uji F (Simultan)	84
4.7	Pembahasan.....	85
4.7.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam	85
4.7.2	Pengaruh tarif terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah	86
4.7.3	Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah	87
BAB V PENUTUP.....		89
5.1	Simpulan	89
5.2	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		91
Lampiran I Pendukung Penelitian		
Lampiran II Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran III Surat Izin Penelitian		
Lampiran IV r_{tabel} , t_{tabel} , f_{tabel}		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Jumlah Pasien Rawat Jalan RSUD Embung Fatimah Tahun 2013-2017	9
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1. Desain Penelitian	29
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	57
Gambar 4.6. Hasil Uji Normalitas (Histogram)	57
Gambar 4.7. Hasil Uji Normalitas Dengan <i>P-Plot Regression Standardized</i>	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pasien Berobat Rawat Jalan RSUD Embng Fatimah 2018	4
Tabel 1.2. Tabel Jenis Fasilitas Dan Pelayanan Kesehatan RSUD Embung Fatimah Kota Batam	6
Tabel 1.3 Tabel Kunjungan Pasien rawat Jalan RSUD Embung Fatimah Kota Batam	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Variabel Independen Dengan Indikatornya	25
Tabel 3.2 Variabel Dependen Dengan Indikatornya.....	31
Tabel 3.3 Tabel Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Embung Fatimah Kota Batam 2017	32
Tabel 3.4 Skala Likert	33
Tabel 3.5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	38
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	50
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	72
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	72
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	74
Tabel 4.6 Kriteria Analisis Deskriptif.....	756
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	575
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Tarif.....	58
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Fasilitas	62
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	61
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Independen.....	65
Tabel 4.12 Uji Reabilitas Variabel Dependen.....	72
Tabel 4.13 Uji Reabilitas Variabel Independen	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Dependen	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	72

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.20 Hasil Uji t	83
Tabel 4.21 Hasil Uji F	85

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus slovin	75
Rumus 3.2 Rentan Skala	39
Rumus 3.3 <i>Pearson Product</i>	41
Rumus 3.4 Rumus Regresi Linier Berganda.....	45
Rumus 3.5 Uji t	47

