

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN,
CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP**

(Studi Kasus RSIA Selasih Medika Bekasi)

SKRIPSI

MEGA AMBAR WANINGTYAS

2114600139



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (STUDI KASUS RSIA SELASIH MEDIKA BEKASI)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesi (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 Maret 2019



MEGA AMBARWANINGTYAS

NPK 2114600139

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (STUDI KASUS RSIA SELASIH MEDIKA BEKASI)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M.) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Doddi Prastuti, SE,MBA dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 12 Maret 2019

Menyetujui

Pembimbing,



Doddi Prastuti, SE,MBA

Mengetahui

Kepala Prodi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, M.Sc


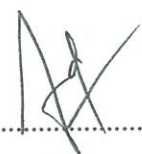



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP PASIEN RAWAT INAP (STUDI KASUS RSIA SELASIH MEDIKA BEKASI)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 12 Maret 2019 dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3.  ; Doddi Prastuti, SE, MBA
(Pembimbing)
4.  ; Megayani, SE, MM
(Anggota Penguji)
5.  ; Imelda Aprileny, SE, ME
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Doddi Prastuti, SE, MBA, yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan selalu sabar dalam mengarahkan serta membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Megayani, SE, MM dan Ibu Imelda Aprileny SE, ME selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atau saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Pihak RSIA Selasih Medika dan pasien rawat inap yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Kedua orang tua yang tak pernah putus memberikan doa. Dan untuk kaka saya Aries Febrian dan adik saya Betrix Triastuti yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang membangkitkan saya untuk terus berjuang.
7. Untuk grup whatsapp yakni, Tifany Evaliyan Putri, Riska Majid dan Ardyos yang telah memberikan masukan atas skripsi penulis dan mengembalikan semangat penulis.

8. Untuk sahabatku Mummun Munawaroh, Tifany Evaliyan Putri, Adesiti Fauziah, Astri Dian Wulandari, Maziyya Muslimah, dan Fransiska Lussy terima kasih untuk dukungan, saran, dan selalu memberi semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk teman seperjuangan SPSS Riska Majid dan Tifany Evaliyan Putri, Fitri Suryani dan Ardyos, terimakasih sudah mau di repotkan.
10. Seluruh teman-teman STEI program strata-1 Manajemen angkatan 2014 terimakasih untuk momen kebersamaan terbaik selama di STEI.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, Febuari 2019

MEGA AMBAR WANINGTYAS

NPK 2114600139

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MEGA AMBAR WANINGTYAS
NPM : 2114600139
Program Studi : S-1 MANAJEMEN
Jenis Karya : SKRIPSI

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (STUDI KASUS RSIA SELASIH MEDIKA BEKASI)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal :

Yang menyatakan,

MEGA AMBAR WANINGTYAS

Mega Ambar waningtyas
2114600139
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Doddi Prastuti, SE, MBA

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (STUDI KASUS RSIA SELASIH MEDIKA BEKASI)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSIA Selasih Medika Bekasi secara simultan maupun parsial.

Dalam penulisan skripsi ini, metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik evaluasi korelasi berganda, dengan pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian ini adalah pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 72 orang.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi parsial menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan rawat inap (X_1) dengan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,586 sedang dan positif (searah) dan citra rumah sakit (X_2) dengan kepuasan pasien (Y) sebesar 0,476 relatif sedang dan positif (searah). Adapun hasil perhitungan korelasi berganda antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien sebesar 0,623 kuat dan positif (searah).

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan dengan taraf nyata (α) 5% terbukti bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan kepuasan pasien terdapat hubungan positif dan signifikan, secara parsial terbukti bahwa antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan konsumen positif dan signifikan serta secara parsial.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Mega Ambar waningtyas
2114600139
Program Studi S-1 Manajemen

Thesis Supervisor :
Doddi Prastuti, SE, MBA

RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF SERVICES AND HOSPITAL
IMAGES ON CUSTOMER SATISFACTION OF HOSPITALIZED PATIENTS (A
CASE STUDY ON RSIA SELASIH MEDIKA BEKASI)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how strong the relationship between service quality and hospital image on patient satisfaction at RSIA Selasih Medika Bekasi simultaneously or partially.

In writing this thesis, the method used in this study was a survey method with multiple correlation evaluation techniques, with data collection carried out through the instrument of this study are patients. The sample used was 72 people.

Based on the results of the partial correlation coefficient calculation showed the relationship between patient service quality (X1) with patient satisfaction (Y) of 0.586 moderate and positive (unidirectional) and hospital image (X2) with patient satisfaction (Y) of 0.476 relatively moderate and positive (in the same direction. The results of the calculation of multiple correlation between service quality and hospital image on patient satisfaction is 0.623 strong and positive (in the same direction).

Based on the results of simultaneous hypothesis testing with a real level (α) of 5%. It is proven that service quality and hospital image with patient satisfaction have a positive and significant relationship, and partially, it was proven that service quality and hospital image had positive and significant effect on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.2. Pengertian Jasa	12
2.2.3. Karakteristik Jasa.....	13

	Halaman
2.2.4. Kualitas Pelayanan	14
2.2.5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.6. Citra Perusahaan.....	17
2.2.7. Kepuasan Konsumen	20
2.2.8. Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	21
2.3. Keterkaitan antar variabel penelitian.....	23
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	24
2.5. Kerangka Pemikiran	24

BAB III METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian.....	25
3.2. Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1. Populasi penelitian.....	25
3.2.2. Sampel penelitian	25
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	26
3.4. Operasional Variabel	27
3.5. Metode Analisis Data	31
3.5.1. Metode Pengolahan Data.....	31
3.5.2. Metode Penyajian Data.....	31
3.5.3. Analisis Statistik Data	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian	35
4.2. Deskripsi Responden	37
4.3. Deskripsi Data	39
4.4. Hasil Pengujian Instrumen.....	42
4.4.1. Uji Validitas	42

4.4.2. Uji Reliabilitas.....	44
4.5. Analisis Statistik Data	45
4.5.1. Analisis Koefesien Korelasi Parsial	45
4.5.2. Analisi Koefesien Korelasi Berganda	47
4.5.3. Pengujian Hipotesis	48
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	53
5.2. Saran	54
DAFTAR REFERENSI	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	28
Tabel 3.2. Indikator Variabel Citra Rumah Sakit	29
Tabel 3.3. Indikator Variabel Kepuasan Pasien	29
Tabel 3.4. Skor dalam Skala Likert.....	30
Tabel 3.5. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	32
Tabel 4.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2. Profil Responden berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3. Profil Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4. Validitas Instrumen per butir Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.5. Validitas Instrumen per butir Citra Rumah Sakit.....	43
Tabel 4.6. Validitas Instrumen per butir Kepuasan Pasien	43
Tabel 4.7. Nilai Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.8. Nilai Reliabilitas Citra Rumah Sakit.....	44
Tabel 4.9. Nilai Reliabilitas Kepuasan Pasien	45
Tabel 4.10. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	45
Tabel 4.11. Korelasi Prasional Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien	46
Tabel 4.12. Koefisien Korelasi Berganda.....	47
Tabel 4.13. Hipotesis secara Simultan	48
Tabel 4.14. Hipotesis secara Parsial Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 4.15. Hipotesis secara Parsial Citra Rumah Sakit secara Kepuasan Pasien.....	49

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	26
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Citra Rumah Sakit.....	41
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pasien	41

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 2. Skor Variabel Kualitas Pelayanan X_1	62
Lampiran 3. Skor Variabel Citra Rumah Sakit X_2	64
Lampiran 4. Skor Variabel Kepuasan Pasien.....	66
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Rumah Sakit.....	70
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	71
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	72
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Citra Rumah Sakit.....	72
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	72
Lampiran 11. Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	73
Lampiran 12. Hasil Uji Korelasi Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien	73
Lampiran 13. Koefesien Korelasi Berganda	74
Lampiran 14. Hipotesis secara Simultan.....	74
Lampiran 15. Hipotesis secara Parsial	74
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup	75