

**PENGARUH *RELIABILITY, RESPONSIVENESS* DAN *ASSURANCE*  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Nama : Monica Suandini**

**NIM : 212018307**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *RELIABILITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE*  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH  
PALEMBANG**

**Diajukan untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Monica Suandini**

**NIM : 212018307**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Monica Suandini

NIM : 212018307

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Terhadap  
Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Palembang, Februari 2022



Monica Suandini

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul: Pengaruh *Reliability, Responsiveness dan Assurance* Terhadap Kepuasan  
Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

Nama : Monica Suandini  
NIM : 212018307  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

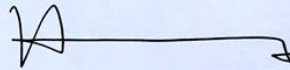
Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal.....

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Fitantina, S.E., M.Si**  
NIDN: 0028026301



**Gumar Herudiansyah, S.E., M.M**  
NIDN: 0202039203

Mengetahui,  
Dekan

u. b. Ketua Program Studi Manajemen



  
**Dr. Zulha Trihandayani, S.E., M.Si**  
NIDN: 0229057501

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ Jadikanlah sholat dan sabar sebagai penolong, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar ( Q.S. Albaqarah : 153).
- ❖ Sebarit doa orang tuaku penentu kehidupan ku dimasa depan yang akan datang.
- ❖ Sesuatu jika dikerjakan dengan penuh keyakinan hati nurani, tulus dan ikhlas yakinlah Allah SWT akan mempermudahnya.
- ❖ Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridha Allah SWT bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kelayakan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surge nanti pada hari kiamat (riwayat Abu Humairah radhiallahu antu).

Dengan mengucapkan rasa syukur  
kepada Mu ya Allah SWT

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Kedua Orang Tuaku yang sangat  
aku cintai  
Papa Gandidi dan Mama Ina
- ❖ Ayuk ku satu-satunya dan Kedua  
Adik Kandungku  
Marini Sugandi S.E, Jurai  
Suwangga dan Jordan Suganda
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsiku  
Ibu Fitantina,S.E., M.si dan  
Bapak Gumar Herudiansyah,  
S.E.,M.M
- ❖ Teman Seperjuanganku
- ❖ Almamaterku

## PRAKARTA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh*

Alhamdulillah dengan puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas Rahmat, Karunia serta Hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS* DAN *ASSURANCE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG**”. Dapat terselesaikan, Sholawat serta salam semoga selalu tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Agung Muhammad SAW, semoga kita diberi syafaat oleh Nabi Muhammad SAW, Aamiin Allahuma Aamiin.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada kedua Orang Tua tercinta Papa Gandidi dan Mama Marina Andriani, penulis persembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku yang senantiasa ada disaat suka maupun duka, selalu membimbing dan mendampingi, yang selalu memanjatkan doa kepada putri tercinta dalam doa dan sujudnya, terima kasih atas dukungannya berupa doa, waktu, semangat, didikan, motivasi serta materil yang telah diberikan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli., S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani., S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Fitantina.,S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Gumar Herudiansyah., S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing, mendidik dan memberikan arahan serta masukan yang amat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat-nasehat keada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang, beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran adminstrasi.
6. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan dalam skripsi.
7. *Best Patner* (Reyhan Arianda, Keavty Ariza, Adella Oktarina dan Indah Oktarina)

8. Teman-teman seangkatan jurusan Manajemen khususnya konsentrasi Pemasaran.
9. Tim penguji dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu-persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, nama kalian selalu terpatri disanubari.
10. *Last but not least I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work.*

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang, pada semua pihak yang akan melakukan penelitian dimsa yang akan datang pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritikan dari pembaca serta berbagai pihak yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, atas perhatian dan masukan penulis ucapkan terimakasih.

Palembang,      Februari 2022

Monica Suandini

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halam Judul .....	ii
Pernyataan Bebas Plagiat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tanda Pengesahan Skripsi .....	v
Motto dan Persembahan .....	vi
Prakarta .....	vi
Daftar isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. KAJIAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Data yang Diperlukan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



F. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. SIMPULAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	9
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Table I.1 Pendapat pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang .....	4
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel III.2 Instrumen Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.3 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.4 Variabel <i>Reliability</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.5 Variabel <i>Responsiveness</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.6 Variabel <i>Assurance</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.7 Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.8 Hasil Uji F (Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.9 Hasil Uji t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV.10 Hasil Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuisioner
- Lampiran 3 : Tabel Tabulasi
- Lampiran 4 : SPSS Uji Validitas & Reliabilitas
- Lampiran 5 : SPSS Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t & Detterminasi
- Lampiran 6 : Tabel r
- Lampiran 7 : Tabel F
- Lampiran 8 : Tabel t
- Lampiran 9 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 10 : Sertifikat Al-Islam Kemuhammadiyah
- Lampiran 11 : Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 12 : Sertifikat Aplikasi Komputer Dalam Bisnis
- Lampiran 13 : Sertifikat Magang
- Lampiran 14 : Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 15 : Jurnal
- Lampiran 16 : Surat Riset
- Lampiran 17 : Plagiarisme
- Lampiran 18 : Kartu Aktivitas Skripsi
- Lampiran 19 : Biodata Penulis

## Abstrak

**Monica Suandini/212018307/2022/Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap perubahan Kepuasan Pasien. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa *Reliability*, *Responsiveness* atau *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 83,8% perubahan terhadap kepuasan pasien disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya 16,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

**Kata kunci :** *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*

### ***Abstract***

***Monica Suandini/21201830/2022/The Effect of Reliability, Responsiveness and Assurance on Patient Satisfaction at Muhammadiyah Hospital Palembang.***

*This study aims to determine the effect of Reliability, Responsiveness and Assurance simultaneously and partially on Patient Satisfaction at Muhammadiyah Hospital Palembang. This study used 100 samples, the sampling technique used a non-probability sampling technique by means of purposive sampling. The type of research used is associative, the data used are primary data and secondary data. Data collection techniques used are questionnaires and documentation. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test and the coefficient of determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the Reliability, Responsiveness and Assurance variables have a positive regression coefficient meaning that Reliability, Responsiveness and Assurance have a positive influence on changes in patient satisfaction. The results of the F test analysis conducted showed that there was a significant effect of Reliability, Responsiveness and Assurance on Patient Satisfaction at Muhammadiyah Hospital Palembang. The results of the partial t hypothesis test show that Reliability, Responsiveness or Assurance have a significant effect on Patient Satisfaction. The coefficient of determination analysis showed that 83.8% of changes in patient satisfaction were caused by the large contribution of the independent variables to the dependent variable in the study, while the remaining 16.2% was caused by other variables not included in this study.*

***Keywords: Reliability, Responsiveness and Assurance***



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia bisnis saat ini sudah semakin pesat. Hal ini dapat dilihat dengan banyak munculnya para pengusaha yang baru. Persaingan bisnis yang ramai seperti sekarang ini menjadikan para pelaku bisnis selalu berusaha untuk mempertahankan usaha mereka dan bersaing untuk mencapai tujuan bersama sesuai dengan harapan perusahaan dan melihat pertumbuhan bisnis yang meningkat dari waktu ke waktu selalu diinginkan oleh para pelaku bisnis.

Berbagai cara dilakukan oleh pelaku bisnis supaya usaha yang dijalankan akan bertahan di tengah persaingan yang ada pada saat ini. Usaha yang didirikan dan dijalankan agar menghasilkan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa. Pemasaran dimulai dengan pemenuhan kebutuhan manusia yang kemudian bertumbuh menjadi keinginan manusia. Kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dipenuhi dengan cara membeli barang dan jasa. Melihat banyaknya macam barang maupun jasa yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dapat dibayangkan betapa luas dan kompleksnya aktifitas tersebut. Akibat kehidupan manusia yang berkembang maka barang dan jasa yang diinginkan konsumen berkembang sehingga dinamika aktifitas pemasaran pun selalu meningkat.



Salah satu kajian dari konsep pemasaran yang terpenting yaitu membahas tentang kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah level kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Menilai kepuasan konsumen dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang loyal.

Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik selalu dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha yang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan supaya dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka (Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, 2019:38).

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, apalagi jika mengingat kualitas pelayanan yang diberikan pada setiap individu berbeda-beda. karenanya, penting bagi perusahaan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung menggunakan kembali jasa yang pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Kualitas pelayanan jasa merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari pelayanan jasa. Kepuasan lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi. Kualitas pelayanan ialah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah, 2018:55).

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah dengan cara mendengarkan suara dari pelanggan, dalam hal ini berarti perusahaan memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan pelanggan tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan dari suatu perusahaan tersebut. Ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) (Rambat Lupiyoadi, 2018:235)

Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan Rumah Sakit umum swasta yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit mulai dari bersifat dasar, spesialistik, hingga sub spesialistik yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak swasta, baik perorangan maupun kelompok. Dengan adanya rumah sakit umum swasta menjadikan Rumah Sakit lebih mengacu

sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama Rumah Sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Hal ini menyebabkan setiap rumah sakit harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Rumah sakit Muhammadiyah Palembang adalah Amal Usaha Persyarikatan Muhammadiyah, yang diresmikan tanggal 10 Dzulhijjah 1417 H / 18 April 1997 oleh Gubernur Provinsi Sumatera Selatan (Bapak H. Ramli Hasan Basri) bersama ketua PP Muhammadiyah (Bapak Prof. DR. Amien Rais). Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan satu-satunya amal usaha dibawah langsung Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Sumatera Selatan. Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu rumah sakit swasta golongan C yang ada dikota Palembang.

Pada bulan November 2021 peneliti melakukan riset pendahuluan dengan melakukan wawancara langsung terhadap para pasien yang pernah berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yang berjumlah 30 responden. Dalam wawancara tersebut menanyakan kepada kepada pasien terkait pendapat dan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Dari hasil wawancara tersebut masih banyak pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang yang Menyatakan belum

seungguhnya terpuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

**Table I.1**

**Pendapat pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang**

<b>No.</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>
<b>Kepuasan Konsumen</b>			
1.	Layanan RS sesuai dengan yang diharapkan	14	16
2.	Saya merasa puas sehingga akan merekomendasikan RS	13	17
<b>Reliability</b>			
1.	Petugas RS melayani dengan tepat waktu	14	16
2.	Petugas RS simpatik terhadap pasien	13	17
<b>Responsiveness</b>			
1.	Cepat memberi penanganan	14	16
2.	Proses administrasi cepat	11	19
<b>Assurance</b>			
1.	Petugas RS sopan terhadap semua pasien	13	17
2.	Petugas keamanan RS sigap	14	16
<b>Jumlah</b>		<b>30 responden</b>	

*Sumber : Hasil Pra Riset, 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pernyataan di Kepuasan Konsumen ada 16 dari 30 responden menyatakan bahwa layanan yang diberikan pihak rumah sakit tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan juga 17 dari 30 responden menyatakan bahwa mereka tidak merasa puas dengan layanan rumah sakit sehingga mereka tidak akan merekomendasikan rumah sakit muhammadiyah Palembang kepada teman atau orang disekitar mereka.

Pernyataan pada Keandalan (*Reliability*) ada 16 dari 30 responden menyatakan bahwa petugas rumah sakit muhammadiyah Palembang tidak melayani pasien tepat waktu sehingga pasien harus menunggu di luar janji yang telah ditetapkan dan 17 dari 30 responden menyatakan bahwa petugas rumah sakit muhammadiyah Palembang tidak bisa menunjukkan rasa simpatik mereka kepada para pasien yang berobat dirumah sakit muhammadiyah Palembang.

Pernyataan Daya Tanggap (*Responsiveness*) ada 16 dari 30 responden menyatakan bahwa petugas rumah sakit muhammadiyah Palembang lambat dalam memberikan penanganan dan 19 dari 30 responden menyatakan bahwa proses administrasi pada pelayanan rumah sakit muhammadiyah Palembang lambat dan bertele-tele sehingga pasien harus menunggu lama hanya untuk proses administrasi saja.

Pernyataan pada Jaminan (*Assurance*) ada 17 dari 30 responden menyatakan bahwa petugas rumah sakit muhammadiyah Palembang tidak sopan kepada para pasien dan ada 16 dari 30 responden menyatakan bahwa

Petugas keamanan RS tidak sigap dan lalai pada keamanan pasien rumah sakit muhammadiyah Palembang itu membuat para pasien rumah sakit muhammadiyah Palembang merasa bahwa mereka tidak dihargai oleh para petugas saat responden berobat.

Dari pembahasan latar belakang masalah diatas, maka penulis ingin melakukan sebuah penelitian lebih lanjut yang berjudul Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan pokok masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?
2. Adakah pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?
3. Adakah pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?
4. Adakah pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang
2. Untuk Mengetahui Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.
4. Untuk Mengetahui Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi penulis

Peneliti dapat menambah pengetahuan sebagai bakat dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya dimengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

2. Manfaat bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

3. Manfaat bagi almamater / Universitas

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, wawasan dan referensi bagi semua pihak universitas muhammadiyah Palembang, khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran.



## DAFTAR PUSTAKA

- Asiati, Diah. Isnaini (2019) . Metodologi. Penelitian Untuk Manajemen Dan Akuntansi.
- Digdowiseiso, Kumba. (2017). Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Jakarta Selatan: Lembaga Penerbitan Universitas Nasional.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analissi Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Herudiansyah, G., Candra, M., & Haminsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, dan Akuntansi)*, 5(1), 1-11.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39-46.
- Maula, S., & Yuswantina, R. (2021). *KAJIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SECARA UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PALEMBANG* (Doctoral dissertation, Universitas Ngudi Waluyo).
- Meithiana, Indrasari. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Plus.
- Paminto, S. R., Lisarini, E., & Syaddad, H. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Sari Asih di Wilayah Ciamis. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 1(2), 116-122.
- Rahman Mulyawan (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Jatinangor: Unpad Press
- Sekaran Uma & Roger Bougie (2019) Metode Penelitian untuk Bisnis (Edisi 6-Buku 1). Jagakarsa, Jakarta Selatan:Selemba Empat.
- Sekaran Uma & Roger Bougie (2019) Metode Penelitian untuk Bisnis (Edisi 6-Buku 2). Jagakarsa, Jakarta Selatan:Selemba Empat.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: ALFABETA,cv.
- Sujarweni. V. Wiratna. (2021). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Thamrin Abdullah & Francis Tantri (2019). Manajemen Pemasaran (Edisi 1-Cetakan 8). Depok: Rajawali Pers

- Titik Wijayanti (2017). *Marketing Plan! Dalam Bisnis (Edisi 3)*. Jakarta: PT Gramedia
- Tjiptono, Fandy (2019). *Kepuasan Pelanggan (Edisi 1)*. Yogyakarta: ANDI
- Widuri, H. W., & Wujoso, H. (2020). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).