PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

Skripsi

Nama : Muhammad Rizky

NIM : 212018124

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Nama : Muhammad Rizky

NIM : 212018124

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rizky

Nim : 212018124

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terdahap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin 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 dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juni 2022

METERAI TEMPEL 10000 D1F2DAJX960708245

Muhammad Rizky

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang
Nama	: Muhammad Rizky
NIM	: 212018124
Fakultas	: Ekonomi
Prodi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal

Pembimbing I,

Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M
NIDN.0207046301

Pembimbing II

Gumar Herudiansyah, S.E,M.M
NIDN.0203026701

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

بسم الله الرحمن الرحيم

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku tercinta Ibu Dahlia dan Ayah Abdul Latif telah merawat, mendidik, mendo'akan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya. Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan 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 Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Dan Bapak Mister Candera, S.Pd.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Gumar Herudiansyah, S.E.,M.M selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyususnan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
5. Bapak DRS, H. Fauzi Ridwan, M.M sebagai dosen pembimbing akademik saya yang memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya.
6. Terimakasih kepada Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E.,M.M selaku penelaah 1 dan Ibu Wani Fitriah, S.E.,M.Si selaku penelaah 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
7. Terima kasih kepada responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk membuat penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan kakakku yang selalu mendoakan dan terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada saya

dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.

10. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang telah memberikan do'a serta dukungan, Kepada teman-teman seperjuangan. Serta semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skrispi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Billahi Fii Sabiilil Haq, Fastabikul Khairot
Wassalamu'alaykum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar..... i
Halaman Judul..... ii
Halaman Bebas Plagiat iii
Halaman Pengesahan iv
Halaman Persembahan dan Motto .....
Halaman Prakata .....
Halaman Daftar Isi .....
Halaman Daftar Tabel .....
Halaman Daftar Gambar .....
Halaman Daftar Lampiran.....
Abstrak .....
BAB I. PENDAHULUAN.....1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian.....9
D. Manfaat Penelitian.....10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 11
A. Kajian Pustaka 11
B. Penelitian Sebelumnya 18
C. Kerangka Pemikiran 23
D. Hipotesis 24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN 25
A. Jenis Penelitian 25
B. Lokasi Penelitian 26
C. Operasionalisasi Variabel 27
D. Populasi Dan Sampling 29
E. Data Yang Diperlukan 31
F. Metode Pengumpulan Data 32
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis 33

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....

A. Hasil Penelitian

B. Pembahasan Hasil Penelitian

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....

A. Simpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA.....46

LAMPIRAN.....48

ABSTRAK

Muhammad Rizky/212018124/2022/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Pasien RSUP dr. Mohammad Hoesin Palembang. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan cara *accidental sampling.* Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisen Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangible* mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangible* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,* dan *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien RSUP dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,* dan *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 51,9% perubahan terhadap kepuasan pasien disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya 48,1% disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada di dalam penelitian ini.

Kata kunci : ***Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible, dan Kepuasan Konsumen.***

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pentingnya praktek pemasaran dalam organisasi menjadi penting untuk memenuhi persaingan yang semakin ketat dan kebutuhan akan metode distribusi yang lebih baik untuk mengurangi biaya dan meningkatkan keuntungan. Manajemen pemasaran saat ini adalah fungsi terpenting dalam perusahaan komersial dan bisnis.

Perilaku konsumen adalah hal yang mengacu pada perilaku yang ditampilkan oleh individu ketika mereka membeli, mengkonsumsi atau memakai produk atau layanan tertentu. Perilaku ini dapat dipengaruhi oleh banyak faktor.

Pada mulanya pemasar dalam upaya mencapai pemahaman yang layak mengenai konsumen dilakukan kontak langsung dengan konsumen, tetapi pertumbuhan perusahaan dan pasar menggeser keputusan manager pemasaran dan kontak langsung konsumen ke riset konsumen. Perusahaan mulai banyak mengeluarkan dana untuk penelitian guna mempelajari konsumen tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Meithiana Indrasari (2019:61) Kualitas Pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan

karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan Kualitas Pelayanan Menurut Rambat Lupiyoadi dalam Meithiana Indrasari (2019:62) menurut *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar 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-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanankesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan

dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien.

Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang ini mempunyai moto kesembuhan dan kepuasan anda merupakan kebahagiaan kami. Dengan visi “Rumah sakit pendidikan dan rujukan nasional yang mandiri dan terpercaya berstandar internasional. Menyelenggarakan pelayanan, pendidikan dan penelitian yang berkualitas dalam bidang kesehatan, berstandar internasional”, dan senantiasa memberikan mutu pelayanan kesehatan professional dengan standar pelayanan prima yang dilandasi asas kemanusiaan.

Namun, tampaknya di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang masih memiliki banyak kendala atau masalah dalam hal pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan di rumah sakit ini. Hal ini dapat dibuktikan dari beberapa pasien yang mengeluhkan bahwa pelayanan khusus untuk pasien agak terkendala. Seperti membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama untuk mendapatkan kamar.

Daripada itu, lahan parkir kurang memadai sehingga membuat keluarga pasien kesusahan mencari lahan parkir sehingga sedikit memakan waktu bagi pasien. Dan juga kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak bagian informasi terhadap keluarga pasien.

Berdasarkan hasil pra riset, jumlah orang yang merasa puas berjumlah 7 orang dan yang tidak merasa puas berjumlah 23 orang.

Ada beberapa hal yang membuat pasien tidak mengalami kepuasan terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Palembang, yaitu:

Tabel 1.1

Alasan Ketidak Puasan Pasien Terhadap Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang

No	Pernyataan	Jumlah (Orang)
1	Kamar sering penuh sehingga sering terlambat mendapatkan kamar (*tangibel*)	5
2	Perawat kurang responsive (*responsiveness*)	2
3	Tidak adanya ruang tunggu di UGD (*tangibel*)	1
4	Dokter kurang cekatan dalam menangani pasien (*responsiveness*)	3
5	Lahan parkir kurang luas, terutama parkir mobil (*tangibel*)	5
6	Ruang informasi kurang memberikan informasi yang akurat*(emphaty*)	2
7	Dokter dan perawat kurang ramah terhadap pasien (*responsiveness*)	3
8	Para pegawai tidak menerapkan 3S (senyum, salam, dan sapa) (*responsiveness*)	2
	Jumlah	23

Sumber: Pra riset 2022

Berdasarkan hasil pra riset di atas dapat didentifikasi adanya masalah yang memunculkan variabel sebagai berikut:

1. Pernyataan kamar sering penuh sehingga pasien terlambat mendapatkan kamar, lahan parkir kurang luas terutama parkir mobil dan tidak adanya ruang tunggu di UGD menggambarkan indikator variabel berwujud (*tangibel*). Hal ini pentingnya penampilan fisik yang baik dan lengkap akan membuat pasien merasa nyaman dan juga pentingnya lahan parkir yang luas agar dapat memudahkan pasien mencari lahan parkir sehingga memudahkan pasien untuk berobat dan mendapatkan kepuasan sendiri terhadap pasien.
2. Pernyataan perawat kurang responsive, dokter kurang cekatan dalam menangani pasien, dokter dan perawat kurang ramah terhadap pasien dan para pegawai tidak menerapkan 3S (senyum, salam, dan sapa) menggambarkan indikator variabel daya tanggap (*responsiveness*). Dalam hal ini pentingnya dokter dan pegawai Rumah Sakit memberikan pelayanan yang baik kepada pasien adalah dapat memberikan rasa puas sehingga ketika pasien berobat maka pasien akan mendapatkan kenyamanan dan mendapatkan kepuasan sendiri terhadap pasien.
3. Pernyataan ruang informasi kurang memberikan informasi yang akurat menggambarkan indikator variabel empati (*emphaty*). Hal ini pentingnya ruang informasi untuk memberikan informasi yang akurat terhadap pasien sehingga memudahkan pasien dan tidak membuat pasien menunggu yang tidak pasti. Dari memberikan informasi yang akurat maka pasien mendapatkan kepuasan sendiri terhadap Rumah Sakit.

Selain itu dalam hubungannya dengan *reliability* berdasarkan observasi atau cerita responden juga ditemukan fenomena petugas kurang cepat merespon keluhan pasien sehingga pasien merasa tidak puas. Seperti contoh misalkan pasien ugd yang menginginkan kamar tetapi petugas kurang cepat merespon dengan alasan kamar penuh sehingga pasien yang bersangkutan masih berada diluar kamar dan dialihkan ketempat alternatif.

Dalam hubungannya dengan *assurance* juga ditemukan masalah dokter yang kurang berpengalaman dalam menangani pasien. Dengan adanya masalah tersebut maka pasien tidak merasa puas dalam penangan yang diberikan. Contohnya dokter yang masih magang sehingga belum berpengalaman dalam menangani pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, dan *tangibel)* terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang ?
2. Adakah pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang?
3. Adakah pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang?
4. Adakah pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang?
5. Adakah pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang?
6. Adakah pengaruh bukti fisik (*tangibel*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*tangibel*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat dr. Mohammad Hoesin Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

   Peneliti dapat menambah pengetahuan sebagai bakat dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.

2. 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

Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).

Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, *4*(2), 254-268.

Asiati, Isnaini Diah, dkk. 2019 *Metode Penelitian Bisnis*. Palembang : Noer Fikri

Fisik, Bukti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur." (2016).

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press

Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, *21*(4).

Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSU Surya Husadha di Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).

Samsuddin, H., & Ningsih, E. R. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Dr Mohammad Hoesin Palembang. *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen*, *4*(1), 63-73.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, dan R&D. Bandung : Alfabeta