

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PALEMBANG BARI

Skripsi



Nama : Nanda Dwi Agustiara

Nim : 212020030

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

TAHUN 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PALEMBANG BARI

Skripsi

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Nama : Nanda Dwi Agustiara

Nim : 212020030

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

TAHUN 2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nanda Dwi Agustiera
NIM : 212020030
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari

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 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 dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Febuari 2024



Nanda Dwi Agustiera

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang


TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

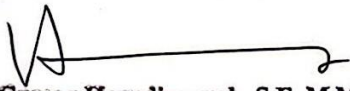
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari
Nama : Nanda Dwi Agustiara
NIM : 212020030
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Mei 2024

Pembimbing I,


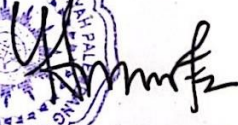
Pembimbing II


Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN. 0206016702


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

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“ Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya” (Q.S Al- Baqarah:286)

PERSEMBAHAN:

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah (Yasmin Jaya) dan Ibu (Nur Jana) yang sudah mensupport dari awal hingga akhir
2. Dan saudara/i kandung saya kakak saya M. Alvin Nugraha, dan adik saya Marchella Tri Lestari
3. Pembimbing Skripsi Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan Bapak Gumar Herudiansyah, S.E., M.M
4. Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
5. Almamater yang ku banggakan



PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran 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 Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku. Ayahku (Yasmin Jaya) dan ibuku (Nur Jana) tercinta 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 kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. 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.
4. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya dan Bapak Gumar Herudiansyah, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
5. Bapak Gumar Herudiansyah, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing akademik saya yang memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Kepada seluruh Pihak Rumah sakit yang telah membantu dalam penyusunan skripsi saya.
8. Kepada seluruh responden yang telah membantu dalam penyusunan skripsi saya, tanpa responden skripsi saya tidak selesai.
9. Keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan terimakasih 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 teman-teman seperjuangan Suffy Ovina, Tri Padillahtul Munawaroh, Anisya Shamaya Putri, Tamara Salsabila, Riska Ameliya, Dea Ammera

angkatan 2020 yang telah memberikan banyak pengalaman serta dukungan dan bantuannya selama ini.

11. Kepada Sahabat- sahabat saya yaitu, Mei, Septi, Lili, Meta, Rahma yang telah mendukung dan memberikan saya semangat untuk tetap mengerjakan skripsi saya
12. Diri sendiri yang telah bertahan dan mau berjuang sampai sejauh ini dan selalu semangat hingga dapat menyelesaikan skripsi

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi 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 Sabilil Haq, Fastabikul Khairot Wassalamu'alaykum
Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, Mei 2024

Nanda Dwi Agustiara
NIM 212020030

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	8
C.Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
B . Penelitian Sebelumnya.....	16
C . Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	26

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Operasionalisasi Variabel.....	25
D. Populasi dan sampel.....	26
E. Data yang Diperlukan.....	37
F. Metode Pengumpulan Data.....	27
G. Analisis Data dan Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
A. Simpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tanggapan Pasien Terhadap RSUD Bari Palembang	5
Tabel I.2 Hasil Prariset Mengenai Kepuasan Pasien	6
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	25
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	37
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i>	38
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	38
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i>	39
Tabel IV.5 Hasil Uji Reabilitas.....	40
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.	41
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel IV.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel IV.10 Variabel Kepuasan Pasien	43
Tabel IV. 11 Variabel <i>Reliability</i>	45
Tabel IV. 12 Variabel <i>Responsiveness</i>	47
Tabel IV. 13 Variabel <i>Tangible</i>	49
Tabel IV.14 Regresi Linier Berganda	51
Tabel IV.15 Hasil Uji F.....	52
Tabel IV.16 Hasil Uji T.....	53
Tabel IV.17 Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I.1 Kerangka Pemikiran.....	22
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran : Jadwal Penelitian
- Lampiran : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran : Tabel Tabulasi
- Lampiran : Uji validitas dan Reabilitas
- Lampiran : Regresi Linier Berganda Uji F Dan Uji T
- Lampiran : Tabel Distribusi f
- Lampiran : Tabel Distribusi t
- Lampiran : Tabel Distribusi r
- Lampiran : Surat Keterangan Lunas BPP
- Lampiran Surat Keterangan Selesai Riset dari Tempat Penelitian
- Lampiran : Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran : Cek Plagiat Turnitin
- Lampiran : Sertifikat AIK
- Lampiran : Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran : Sertifikat Aplikasi Komputer dan Bisnis
- Lampiran : Sertifikat Program Pelatihan Prakti Kerja Magang Bank Sumsel Babel
- Lampiran : Sertifikat Peserta Program Magang di Bank Sumsel Babel Program Kompetisi Kampus Merdeka (PKKM)
- Lampiran : Sertifikat Darul Arqom Dasar (DAD)
- Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan Pengelolaan Bisnis
- Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan E-Commerce
- Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan Marketing Strategy

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan Marketing dan Branding

Lampiran : Sertifikat SKPI Pelatihan Aplikasi Manajemen Sitasi dan Bisnis

Lampiran : Jurnal

Lampiran : Biodata Penulis

Lampiran : Jurnal

ABSTRAK

Nanda Dwi Agustiara/212020030/2024/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan secara bersama-sama dan individu Terhadap Kepuasan Pasien Ruma Sakit Umum Daerah Palembang Bari. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi penelitian ini bersifat *Infinite*. dengan sampel yang di ambil sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan cara *Purposive Sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui kuisioner. Tehnik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, Hasil uji F menunjukkan pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, Dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Nanda Dwi Agustiara/212020030/2024/The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at the Palembang Bari Regional General Hospital

This study aims to determine the influence of service quality collectively and individually on patient satisfaction at the Palembang Bari Regional General Hospital. The type of research used is associative. The population of this study is infinite. with a sample taken of 100 respondents with a sampling technique using Nonprobability Sampling using Purposive Sampling. The data used in this research is primary data. The data collection method used was through a questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the F test show a significant influence between Service Quality, Reliability, Responsiveness and Tangible on Patient Satisfaction at the Palembang Bari Regional General Hospital. The results of the partial Hypothesis t test show a significant influence between Service Quality, Reliability, Responsiveness and Tangible on Patient Satisfaction at the Palembang Bari Regional General Hospital.

Keywords: Quality of Service, Reliability, Responsiveness, Tangible, and Patient Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah salah satu kegiatan yang sangat penting dalam dunia usaha, pada suatu kondisi usaha seperti sekarang ini, pemasaran menjadi pendorong untuk meningkatkan pelanggan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Stanton Musnaini, dkk (2021:2) mengungkapkan bahwa pemasaran merupakan kaitan antara sistem dengan kegiatan usaha dalam proses perencanaan, penentuan harga, memenuhi keperluan pembeli sistem dan proses dalam pemenuhan keperluan dan keinginan yang memiliki kaitan terhadap aktivitas usaha.

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan harus pula memenuhi kewajiban dalam penyediaan sarana pelayanan kesehatan. Pelaksanaan pembangunan di bidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia, hal tersebut dapat dimengerti karena pembangunan kesehatan mempunyai hubungan yang dinamis dengan sektor lainnya

Undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam undang-undang tersebut juga dijelaskan bahwa setiap warga negara

berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, dan mengutamakan kebutuhan masyarakat.

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik, memiliki pengetahuan mengenai pemasaran merupakan hal penting bagi sebuah perusahaan pada saat dihadapkan pada pemersalahan. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Trisnayanti, 2020:456).

Kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat penting untuk diperhatikan. Saat ini banyak rumah sakit yang kurang memperhatikan kepuasan pasiennya, melainkan hanya sekedar menjalankan tugas mengobati dan penyembuhan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk melihat keberhasilan suatu perusahaan, termasuk juga perusahaan di bidang jasa yaitu rumah sakit. Kepuasan pasien sangat berdampak pada kelangsungan suatu perusahaan termasuk rumah sakit. Dimana sekarang banyak rumah sakit yang mengeluhkan rendahnya kunjungan pasien, baik itu rawat inap maupun rawat jalan. Pasien banyak yang berpindah dari rumah sakit satu ke rumah sakit lain, hal ini diakibatkan oleh ketidakpuasan mereka akan pelayanan kesehatan yang diterima sebelumnya. Kepuasan pasien dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan rumah sakit dengan pasien menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pengobatan ulang, mendorong terciptanya loyalitas pasien,

membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan rumah sakit, reputasi rumah sakit menjadi baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat (Arinda, 2021:18).

Kepuasan pelanggan adalah keinginan sektor perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. pelanggan yang puas terhadap kualitas pelayanan cenderung untuk berkunjung kembali.

Menurut Kotler dan Keller Meithiana (2019:90) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas.

Konsep pemasaran dikembangkan untuk memengaruhi transaksi pertukaran yang melibatkan produk. Industri kesehatan, baik publik maupun swasta, merupakan insdustri jasa. Jasa memang tidak terwujud, dan tidak ada pengalihan kepemilikan yang terlibat, sebagaimana dengan pelayanan perawat terhadap pasien

Pelayanan publik yang saat ini paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan dibidang kesehatan, mengingat kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam kehidupan masyarakat luas. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas

agar dapat memenuhi kebutuhan, harapan serta nilai-nilai masyarakat sebagai pengguna pelayanan (Agustina, 2020:2).

kualitas pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi

Menurut Suryani dalam Mahira (2021:127) Kualitas Pelayanan adalah suatu kemampuan dalam membuat dan memberikan produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Fandy Tjiptono dalam Metihiana (2019:65), ada lima dimensi atau lima indikator utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut: Keandalan (*reability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu

para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Rumah sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pasien. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan 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 Daerah (RSUD) Palembang Bari, pada awal berdiri di tahun 1986 sampai dengan 1994 dahulunya merupakan gedung Poliklinik/Puskesmas Panca Usaha, kemudian diresmikan menjadi RSUD Palembang Bari tanggal 19 Juni 1995 dengan SK Depkes Nomor 1326/Menkes/SK/XI/1997, lalu ditetapkan menjadi Rumah Sakit Umum Daerah kelas C pada tanggal 10 November 1997. Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor: HK.00.06.2.2.4646, RSUD Palembang Bari memperoleh status akreditasi penuh tingkat dasar pada tanggal 7 November 2003.

Pada bulan November 2023 peneliti melakukan riset pendahuluan dengan melakukan wawancara langsung terhadap para pasien yang di RSUD

bari yang berjumlah 30 responden. Dalam wawancara tersebut responden memberikan keluhan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Bari Palembang. Dari hasil wawancara tersebut masih banyak pasien yang menyatakan belum sepenuhnya terpuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Bari Palembang.

Tabel I.1
Tanggapan Pasien Terhadap RSUD Bari Palembang

No	Permasalahan	Orang
1.	Waktu Pelayanan tidak tepat tidak sesuai dengan yang dijanjikan	5
2.	Petugas RSUD memberikan layanan yang cukup lama	8
3.	Respon Petugas dalam menaangani pasien lama	7
4.	Petugas rumah sakit umum daerah palembang bari berpenampilan rapi dalam melayani pasien	6
5.	RSUD bari memiliki ruang inap yang tidak bersih	4
Jumlah		30

Sumber : Hasil Observasi, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 tampak pernyataan-pernyataan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada RSUD palembang bari dari 30 responden yang di wawancarai adalah sebagai berikut

Waktu pelayanan Tidak tepat tidak sesuai dengan yang dijanjikan ada 5 orang yang mengatakan hal tersebut. Petugas RSUD memberikan layanan yang cukup lama. Ada 8 orang yang mengatakan hal tersebut. Respon Petugas dalam menanggapi pasien lama, ada 7 orang yang mengatakan hal tersebut. Petuas RSUD bari tidak menggunakan atribut dengan lengkap, ada 6 orang yang mengatakan hal tersebut. RSUD bari memiliki ruang inap yang tidak bersih, ada 4 orang yang mengatakan hal tersebut.

Tabel 1.2
Hasil Pra Riset Mengenai Kepuasan Pasien Rumah Sakit Daerah
Palembang Bari

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
Reliability			
1.	Memberikan layanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan	14	16
2.	Petugas RSUD memberikan layanan yang cepat	14	16
Responsiveness			
3.	Respon Petugas dalam menaangani pasien lama	15	15
4.	Rumah sakit umum daerah palembang bari tidak membiarkan pasien terlalu lama mengantri untuk diobati	15	15
Tangible			
5.	Petugas rumah sakit umum daerah palembang bari berpenampilan rapi dalam melayani pasien	20	10
6.	RSUD bari memiliki ruang inap yang bersih	15	15

Sumber : Prariset Wawancara 2023

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dapat di jelaskan sebagai berikut Pada pernyataan “memberikan layanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan” diketahui bahwa 53% responden yang tidak setuju pernyataan tersebut, 47% responden menjawab setuju. Dan pada pernyataan “Cepat dalam menanggapi keluhan pasien” diketahui bahwa 53% responden yang tidak setuju pernyataan tersebut, 47% responden menjawab setuju. Pernyataan ini menggambarkan variabel Keandalan (*reliability*). Artinya Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari tidak memberikan layanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

Pada pernyataan “Respon Petugas dalam menaangani pasien lama” diketahui bahwa 50% responden yang tidak setuju pernyataan tersebut, 50% responden menjawab setuju. Pernyataan ini menggambarkan variabel Daya Tanggap (*responsiveness*). Dan pada pertanyaan “Rumah sakit umum daerah

palembang bari tidak membiarkan pasien terlalu lama mengantri untuk diobati”. diketahui bahwa 50% responden yang tidak setuju pernyataan tersebut, 50% responden menjawab setuju. Artinya dalam menanggapi keluhan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari masih kurang baik.

Pada pernyataan “Petugas RSUD bari tidak menggunakan atribut dengan lengkap” diketahui bahwa 33% responden yang tidak setuju pernyataan tersebut, 67% responden menjawab setuju. Dan pada pernyataan “RSUD bari memiliki ruang inap yang bersih” diketahui bahwa 50% responden yang tidak setuju pernyataan tersebut, 50% responden menjawab setuju. Pernyataan ini menggambarkan variabel Bukti Fisiki (*Tangible*). Artinya Petugas RSUD bari tidak menggunakan atribut dengan lengkap dan RSUD bari memiliki ruang inap yang tidak bersih.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah yang diajukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness* dan *tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari?

2. Adakah pengaruh Keandalan (*reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari?
3. Adakah pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari?
4. Adakah pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness* dan *tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari.
4. Untuk mengetahui pengaruh bukti Fisik (*tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Palembang Bari.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa.

Daftar Pustaka

- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar*, 1-21.
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., & Nurahmi, M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Arinda, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Dr. Gl. Tobing Tanjung Morawa. *Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*, 1-11.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, Vol.5, 99-109.
- Hasan, M. I. (2015). Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, Vol.21, 1-11.
- Kotler & Keller. (2016). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Mahira, Hadi, P., & Nasiti, H. (2021). Pengaruh kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol.2, 1-17.
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmia Multidisiplin*, Vol.1, 1488-1503.
- Musnaini, d. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri.
- Nasaban, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, Vol.4, 6-16.

- Nuraeni, R., Simanjourang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine, Vol.6*, 1097-1112.
- Papyayanti, C. (2020). Pengaruh Harga Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Go-Jek . *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta* , 1-20.
- Rensiner, Azwar, V, Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr.Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas, Vol.7*, 1-8.
- Rasid, M. H. (2018). Pengaruh Terra (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance) Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 45-66.
- Syahidin, & Adnan. (2022). Analisis Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal Of Economics Review (GPJER), Vol.4*, 1-13.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trisnayanti, H, L., & Tahir, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. *Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Unismuh Makasar, Indonesia, Vol.1*, 1-14.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2019). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.