

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KOTA PRABUMULIH**



**SKRIPSI**

**Nama : Ayu Wulandari**

**Nim 212022236**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PRODI MANAJEMEN**

**2026**

## **Skripsi**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PRABUMULIH**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Ayu Wulandari**

**Nim : 212022236**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PRODI MANAJEMEN**

**2026**

## PERTANYAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu Wulandari  
NIM : 212022236  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien  
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun 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 karna karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2026

  
Ayu Wulandari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang


**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**


Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota  
Prabumulih  
Nama : Ayu Wulandari  
NIM : 212022236  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan disahkan  
Pada Tanggal April 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

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


  
Nadia Afrilliana, S.E., M.Si.  
NIDN: 0219048501

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



  
Dr. Zafcha Trihandayani, S.E., M.Si., CHRO.  
NIDN: 0229057501

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

*“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka Apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada TUHAN mulah engkau berharap”*

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

*“Jangan takut gagal, karna yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang tidak pernah melangkah”*

(Buya Hamka)

### Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ *Kedua orang tua saya tercinta Papa Heriadi dan Ibu Rusminalia yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk papa dan ibu.*
- ❖ *Saudara-saudara dan keluarga besarku, semoga Allah senantiasa menjaga kalian semua dalam lindungannya.*
- ❖ *Dosen dan Almamaterku yang kubanggakan*
- ❖ *Seluruh sahabat, teman, dan rekan-rekan seperjuangan yang selalu menemaniku, memberi dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.*

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

### *Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat Rahmat, Hidayah serta KaruniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis mohon maaf jika dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena proses penyusunan skripsi tidaklah mudah dan butuh perjuangan yang berat. Pada kesempatan ini, teristimewa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Heriadi dan Ibunda Rusminalia yang telah memdidik dengan sepenuh kasih sayang, senantiasa telah memberikan doa dan dukungan, kasih sayangnya, memberikan moral dan material, dan kepada seluruh keluarga besarku yang selalu mendoakan dan mendukung untuk kesuksesan penulis.

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, SE. MM. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, SE. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si, CHRO. dan Bapak Dr. Mister Candra, S.Pd. M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Eni Cahyani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Prof. Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nadia Afrilliana, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing II yang sabar membimbing,

memberikan arahan, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, waktu, dan motivasi yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu.

6. Bapak Dr. Tobari, S.E., M.Si. dan Bapak Ahmad Adi Arifai, S.E., M.M. selaku Penelaah 1 dan Penelaah 2 dalam seminar proposal.
7. Seluruh dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhamadiyah Palembang beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran administrasi.
8. Terima Kasih Kepada Pimpinan dan Seluruh staf Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih khususnya responden yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian dari awal sampai dengan selesai.
9. Superhero dan panutan, Ayahanda tercinta Heriadi, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan Panjang umur karena ayah harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
10. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Rusminalia yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memeberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat dou serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Panjang umur karena ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.

11. Kepada Abang Kandung saya Riski Andi Saputra, Edo Rahmansyah, Ade Kurniawan dan Ayuk saya Wiwik Mayasari Terimakasih banyak atas dukungannya secara moril maupun material, terimakasih juga atas segala bentuk dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studinya sampai sarjana.
12. Kepada Teman Seperjuangan saya Nabilla ,Resi kirana, dan Dela monika, terimakasih telah berjuang bersama dari awal hingga akhir dan telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terakhir, untuk diri saya sendiri Ayu Wulandari, Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. *God thank you for being me independent women, i know there are more great ones but i'm proud of this achievement.*

Skripsi ini masih jauh dari harapan kita semua. Semoga ini dapat bermanfaat bagi penulis Khusus nya khalayak ramai pada umumnya. Akhir kata penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya semoga Allah Subahahu wa ta'ala membalas kebaikan selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi bermanfaat Aamiin ya abbal 'alamin

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh***

Palembang, Maret 2026

Penulis,

Ayu Wulandari

NIM: 212022236

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka .....	12
B. Kerangka Pemikiran .....	28
C. Hipotesis .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Operasionalisasi Variabel .....	32
D. Populasi dan Sampel .....	33
E. Data yang diperlukan .....	34

F. Metode Pengumpulan Data .....	36
G. Analisis Data dan Teknik Analisis .....	37
H. Jadwal Penelitian .....	46
I. Sistematika Penyusunan .....	47
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Hasil Penelitian.....	49
B. Pembahasan .....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
A. Simpulan .....	88
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Observasi Tanggapan Pasien Terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih .....	6
Tabel I.2 Pra Riset faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih .....	7
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
Tabel IV.1 Uji Validitas .....	53
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas.....	54
Tabel IV.3 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien (Y) .....	60
Tabel IV.4 Distribusi Jawaban Tangible (X1) .....	61
Tabel IV.5 Distribusi Jawaban Reliability (X2).....	63
Tabel IV.6 Distribusi Jawaban Responsiveness (X3).....	64
Tabel IV.7 Distribusi Jawaban Empathy (X4) .....	65
Tabel IV.8 Distribusi Jawaban Assurance (X5).....	67
Tabel IV.9 Hasil Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel IV.10 Hasil Uji F.....	71
Tabel IV.11 Hasil Uji t.....	72
Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Gambar IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	56
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Gambar IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Jadwal Penelitian

Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

Lampiran 3: Data Tabulasi

Lampiran 4: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5: Hasil Uji F, Uji t, Uji R, dan Koefisien Determinasi

Lampiran 6: Distribusi Tabel R

Lampiran 7: Distribusi Tabel t

Lampiran 8: Distribusi Tabel F

Lampiran 9: Surat Selesai Penelitian

Lampiran 10: Cek Plagiat Turnitin

Lampiran 11: Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 12: Surat Keterangan BPP

Lampiran 13: Sertifikat AIK

Lampiran 14: Sertifikat Pelatihan SPSS

Lampiran 15: Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer

Lampiran 16: Sertifikat Aplikasi Komputer dalam bisnis

Lampiran 17: Sertifikat SKPI

Lampiran 18 : Biodata Penulis

## ABSTRAK

**Ayu Wulandari / 212022236 / Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih / Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Empathy* (empati), dan *Assurance* (jaminan), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara simultan maupun parsial. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Assurance* mampu berkontribusi terhadap naik turunnya kepuasan pasien sebesar 77%.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Kepuasan Pasien.*

## **ABSTRACT**

***Ayu Wulandari / 212022236 / The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Regional Public Hospital of Prabumulih City / Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Palembang.***

*This study aims to determine and analyze the effect of service quality on patient satisfaction at the Regional General Hospital of Prabumulih City. The independent variables in this study are Tangible (physical evidence), Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance, while the dependent variable is patient satisfaction. This research uses an associative research method with a quantitative approach. The population in this study were patients at the Regional General Hospital of Prabumulih City. The sample used was 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling. Data were obtained through the distribution of questionnaires using a Likert scale. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The results of the study indicate that service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, empathy, and assurance has a positive and significant effect on patient satisfaction both simultaneously and partially. The coefficient of determination shows that the variables Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance contribute to the increase or decrease in patient satisfaction by 77%.*

***Keywords: Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Patient Satisfaction.***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pemasaran merupakan salah satu aspek yang memiliki peran penting dalam perkembangan dunia usaha. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat seperti sekarang ini, kegiatan pemasaran menjadi elemen yang mampu mendorong peningkatan penjualan agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal (Poluan, 2019). Melalui aktivitas pemasaran, perusahaan dapat menciptakan nilai ekonomi yang nantinya akan memengaruhi harga produk maupun jasa yang ditawarkan .

Penciptaan nilai tersebut tidak terlepas dari proses pemasaran, konsumsi, serta upaya perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Ketika kegiatan pemasaran dilakukan, konsumen biasanya akan melalui proses pencarian informasi mempertimbangkan alternatif, hingga memutuskan untuk membeli produk. Setelah pembelian terjadi, konsumen mungkin merasakan kepuasan ataupun ketidakpuasan terhadap produk atau layanan yang diberikan (Huda, 2017:3).

Dalam konsep pemasaran, salah satu aspek penting yang banyak dibahas adalah kepuasan pelanggan. Terpenuhiya kebutuhan pelanggan merupakan tujuan utama dalam berbagai sektor usaha, termasuk pariwisata. Selain menjadi faktor penting untuk menjaga keberlangsungan

suatu usaha, kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan juga mampu meningkatkan daya saing. Pelanggan yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan cenderung melakukan kunjungan ulang. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai faktor utama yang memengaruhi keputusan konsumen untuk kembali menggunakan layanan tertentu (Mulyana, 2017).

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik biasanya dinilai langsung oleh pelanggan melalui interaksi dengan karyawan sebagai pihak yang melayani mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan mutu pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan konsumen serta mendorong tumbuhnya kepuasan. Menurut (Tjiptono & Chandra 2019:204), istilah kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *satis* yang berarti cukup baik atau memadai, dan *facere* yang berarti melakukan. Dengan demikian, kepuasan dapat dipahami sebagai suatu upaya pemenuhan kebutuhan atau pencapaian kondisi yang dianggap memadai oleh konsumen.

Menurut (Kotler dalam Indrasari 2019:90) menjelaskan bahwa apabila layanan yang diberikan perusahaan mampu memenuhi ekspektasi konsumen, maka mereka akan merasakan kepuasan. Sebaliknya, bila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka konsumen cenderung merasa tidak puas.

Salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Petugas Rumah Sakit atau perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik agar pengunjung merasa senang dan tertarik untuk datang kembali. pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah dapat mendorong pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikannya kepada orang lain. Menurut Mulyapradana, 2018:16), kualitas pelayanan merupakan komponen vital yang harus diperhatikan agar perusahaan mampu memberikan pelayanan yang optimal. Kualitas pelayanan juga menjadi titik sentral bagi perusahaan karena memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan mampu memenuhi kebutuhan mereka. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin besar pula peluang timbulnya kepuasan pada diri konsumen.

Menurut (Kotler, 2020:284), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama, yaitu keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Kelima aspek tersebut kemudian dikenal sebagai service quality model. Suatu pelayanan dianggap berkualitas apabila penyedia jasa mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Di Sumatra Selatan Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan rawat inap.

Keberadaan Rumah Sakit memang sangat diperlukan oleh masyarakat bahkan negara, dengan keberadaan rumah sakit bisa menekan angka kematian, dan menumbuhkan angka kelahiran. Paradigma lama telah bergeser menjadi paradigma baru yang ditandai dengan pengelolaan suatu organisasi yang menerapkan pola manajemen kualitas mutu dan pelayanan yang handal dalam menghadapi persaingan dan dinamika yang menggelobal, tak kecuali pada sektor kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Prabumulih merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang berada di Kota Prabumulih. berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 107/MENKES/SK/I/1955 tanggal 30 Januari 1955 tentang peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih, maka status RSUD Kota Prabumulih menjadi Rumah Sakit Tipe C, hal ini sudah diperdakan dengan Perda kabupaten Muara Enim No. 31 tanggal 22 Januari 1996. Namun sekarang RSUD Kota Prabumulih telah menjadi Rumah Sakit tipe C+. Berdasarkan data karyawan di RSUD Kota Prabumulih , jumlah

perawat yang bekerja adalah 206 orang yang terdiri dari 115 orang perawat pegawai negeri sipil(PNS) dan 91 orang perawat non PNS.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, maka RSUD Kota Prabumulih dituntut untuk bisa bersaing dengan rumah sakit swasta, terutama semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat dan menghadapi pesatnya bidang pelayanan kesehatan diteknologinya, hal ini mempengaruhi praktisi kesehatan di sistem pelayanan kesehatan yang salah satunya adalah tenaga medis di badan pelayanan kesehatan ini adalah perawat.

Hal ini pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih harus meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap para pasien atau konsumen agar memberi kesan yang baik. Perbaikan kualitas layanan kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Peneliti bertanya kepada 30 orang tentang kepuasan mereka terhadap pelayanan di RSUD Kota Prabumulih. Hasil survey ternyata masih terdapat beberapa keluhan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Berikut tabel jawaban dari tanggapan pasien terhadap RSUD Kota Prabumulih:

**Tabel I.1**  
**Tanggapan Pasien Terhadap RSUD Kota Prabumulih**

No	Permasalahan	Orang
1	Waktu pelayanan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	6
2	Pelayanan yang diberikan petugas RSUD sering memerlukan waktu cukup panjang sehingga membuat pasien menunggu	9
3	Tanggapan petugas terhadap keluhan pasien masih belum menunjukkan respons yang cepat dan tepat waktu	5
4	Petugas rumah sakit kurang ramah saat melayani pasien	7
5	Kondisi ruang inap RSUD kurang terjaga kebersihannya	3
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>

Sumber: Observasi Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel I.1 tersebut dapat dilihat bahwa 6% orang pasien menyampaikan bahwa waktu pelayanan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selanjutnya 9% orang pasien merasa bahwa proses pelayanan yang mereka terima sering memerlukan waktu cukup panjang sehingga membuat mereka menunggu. Sebanyak 5% pasien mengutarakan bahwa petugas belum memberikan respons yang cepat terhadap kebutuhan maupun keluhan mereka. Selain itu, 7% pasien menilai bahwa sikap dan keramahan petugas masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, 3% pasien lainnya menilai bahwa kondisi ruang rawat inap belum terpelihara dengan baik sehingga kurang memberikan kenyamanan selama perawatan.

**Tabel I.2**  
**Hasil Pra Riset Mengenai Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum**  
**Daerah Kota Prabumulih**

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
<i>Tangible</i>			
	<b>Layanan sesuai janji</b>		
1.	Fasilitas yang tersedia di rumah sakit dinilai mampu memberikan rasa puas pada pasien	18	12
	<b>Layanan bebas dari kesalahan</b>		
2.	Kondisi dan kelengkapan peralatan medis dinilai memuaskan dalam menunjang pelayanan	17	13
	<b>Kinerja perusahaan yang stabil</b>		
3.	Penampilan petugas yang rapi dan professional dinilai memberikan kesan puas bagi pasien	14	16
	<b>Kesungguhan perusahaan dalam menjaga kualitas layanan</b>		
4.	Kebersihan lingkungan rumah sakit dinilai memberikan rasa puas dan nyaman bagi pasien	11	19
<i>Reliability</i>			
	<b>Layanan sesuai janji</b>		
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai jadwal dinilai memberikan rasa puas bagi pasien	10	20
	<b>Layanan bebas dari kesalahan</b>		
2.	Pelayanan yang tepat dan akurat dinilai mampu memberikan kepuasan bagi pasien	24	6
	<b>Kinerja Perusahaan yang stabil</b>		
3.	Konsistensi pelayanan yang diberikan dinilai memuaskan bagi pasien	8	22
	<b>Kesungguhan perusahaan dalam menjaga kualitas layanan</b>		
4.	Pelayanan yang sesuai dengan prosedur dinilai memberikan kepuasan bagi pasien	17	13
<i>Responsiveness</i>			
	<b>Ketepatan jawaban terhadap pertanyaan pelanggan</b>		
1.	Kecepatan pelayanan yang diberikan dinilai memberikan rasa puas bagi pasien	16	14
	<b>Reaksi cepat terhadap keluhan</b>		
2.	Kesigapan petugas dalam membantu pasien dinilai memuaskan	11	19
	<b>Tindakan langsung ketika pelanggan membutuhkan</b>		
3.	Waktu tunggu yang singkat memberikan pengalaman yang memuaskan	10	20
	<b>Kesediaan memberikan informasi yang jelas</b>		
4.	Kesediaan petugas dalam membantu pasien dinilai memberikan rasa puas	17	13
<i>Empathy</i>			
	<b>Perhatian personal kepada pelanggan</b>		
1.	Perhatian personal yang diberikan petugas dinilai memberikan kepasan bagi pasien	9	21
	<b>Kemudahan pelanggan memperoleh informasi</b>		
2.	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pasien dinilai memuaskan	19	11
	<b>Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan</b>		
3.	Sikap ramah dan sopan petugas dinilai memberikan kesan puas bagi pasien	8	22
	<b>Sikap peduli dalam pelayanan</b>		
4.	Kepedulian petugas terhadap pasien dinilai memberikan rasa puas	18	12
<i>Assurance</i>			
	<b>Pengetahuan dan kemampuan karyawan</b>		
1.	Pelayanan yang dapat dipercaya dinilai memberikan kepuasan bagi pasien	25	5
	<b>Kesopanan karyawan dalam melayani</b>		
2.	Rasa aman selama pelayanan dinilai memberikan rasa puas kepada pasien	17	13
	<b>Kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan</b>		
3.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai memuaskan	10	20
	<b>Keamanan dalam menerima pelayanan</b>		
4.	Sikap professional petugas dinilai memberikan kepuasan bagi pasien	7	23

Sumber: Hasil Pra Penelitian, (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2 hasil pra-riset yang dilakukan terhadap 30 responden, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien masih belum merata pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), meskipun sebagian responden sudah merasa puas terhadap fasilitas dan peralatan medis, namun pada indikator penampilan petugas dan terutama kebersihan lingkungan rumah sakit masih didominasi oleh responden yang tidak setuju, yaitu masing-masing sebanyak 16 dan 19 responden. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik rumah sakit belum sepenuhnya memberikan kenyamanan bagi pasien.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), terlihat bahwa pelayanan yang tepat dan akurat sudah dinilai baik oleh sebagian besar responden (24 orang setuju). Namun, pada indikator kesesuaian jadwal dan konsistensi pelayanan, lebih banyak responden yang tidak setuju, masing-masing sebanyak 20 dan 22 responden. Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan pelayanan masih belum stabil dan belum sesuai dengan harapan pasien.

Selanjutnya pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), meskipun terdapat 16 responden yang menilai pelayanan sudah cukup cepat, namun pada indikator kesigapan petugas dan waktu tunggu, mayoritas responden menyatakan tidak setuju, yaitu 19 dan 20 responden. Hal ini menunjukkan bahwa petugas belum sepenuhnya tanggap dalam melayani kebutuhan pasien secara cepat.

Pada dimensi empathy (empati), sebagian besar responden menilai bahwa perhatian personal dan keramahan petugas masih rendah, terlihat dari 21 dan 22 responden yang tidak setuju. Meskipun demikian, pada indikator pemahaman kebutuhan pasien dan kepedulian petugas, terdapat responden yang sudah merasa puas, yaitu masing-masing 19 dan 18 responden setuju. Hal ini menunjukkan bahwa empati petugas belum merata dalam memberikan pelayanan.

Sementara itu, pada dimensi assurance (jaminan), indikator kepercayaan terhadap pelayanan menunjukkan hasil yang baik dengan 25 responden setuju. Namun pada indikator kemampuan dan profesionalisme petugas, mayoritas responden menyatakan tidak setuju, yaitu sebanyak 20 dan 23 responden. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat keraguan pasien terhadap kompetensi dan profesionalitas petugas.

Secara keseluruhan, hasil pra-riset ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dalam kualitas pelayanan, terutama pada aspek kebersihan, konsistensi pelayanan, kecepatan pelayanan, perhatian kepada pasien, serta profesionalisme petugas, sehingga perlu adanya perbaikan guna meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih.

”Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, (*Reliability, Responsiveness, Tangible, Empathy, dan Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*) terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih?
2. Apakah ada pengaruh *tangible*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih?
3. Apakah ada pengaruh *reliability*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih?
4. Apakah ada pengaruh *responsiveness*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih?
5. Apakah ada pengaruh *empathy*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih?
6. Apakah ada pengaruh *assurance*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih?

## **C. Tujuan Masalah**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*).
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangible*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih.
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih.

4. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih.
5. Untuk mengetahui pengaruh *empathy*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih.
6. Untuk mengetahui pengaruh *assurance*, terhadap Kepuasan Pasien di RS Umum Daerah Kota Prabumulih.

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

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dalam bidang manajemen pemasaran khususnya pengetahuan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit umum daerah kota prabumulih.

2. Bagi Almamater

Diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmawati, N. & Suryani, T. (2022). Analisis Faktor–Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Al-Islam Bandung. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, Vol. 8, No. 1, 2022.  
<https://ojs.stan-im.ac.id/index.php/JSMA/article/view/52>
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asiati, D.I. (2019). *Metodologi penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Candraianto. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fadillah. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjung Pinang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 12, No. 4, 2020.  
<https://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/2020/07/Mutu-Pelayanan.pdf>
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hastuti. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Moewardi Surakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 5, No. 3, 2021.  
<https://ejurnal.stikeskusumahusada.ac.id/index.php/jik/article/view/322>
- Huda. (2017). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran Jasa*. Surabaya: Penerbit Umsida Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (1955). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 107/MENKES/SK/I/1955 tentang *peningkatan kelas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing*. New York: Pearson.

- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2024). *Marketing Management*. New York: Pearson.
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. (2020). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mansur, Siagian, dan Sopyan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Medika Permata Hijau. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, Vol. 10, No. 2, 2022. <https://jurnal.stiebi.ac.id/index.php/Jebi/article/view/298>
- Martha dan Jordan. (2022). *Service Quality and Customer Satisfaction*. London: Routledge
- Mulyana. (2017). *Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyapradana. (2018). *Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nazir. (2022). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (2020). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
- Poluan. (2019). *Pemasaran Modern*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Riduwan. (2020). *Skala Pengukuran Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sahir, Syafrida Hafni (2022), “*Metodologi Penelitian*”, Medan : Penerbit KMB Indonesia
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syahidin dan Adnan. (2022). *Perilaku Konsumen: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2020). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2021). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2019). *Service Quality and Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2021). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi