

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD SRAGEN



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

TRI WINARNO

B 100110085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini setelah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD SRAGEN

Oleh :

TRI WINARNO
B100110085

Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Surakarta, 26 Juni 2015

Pembimbing



Basworo Dibyo, SE., M.Si.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Dr. Triyono, M. Si.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani. Tromol Pos I Pabelan Kartasura Tel (0271) 717417 Surakarta-57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tri Winarno
NIRM : 11.6.106.02016.500085
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di
RSUD Sragen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya, adalah hasil karya sendiri, dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau ijasah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 26 Juni 2015

Yang Membuat Pernyataan

Tri Winarno

MOTTO

“Sekali anda membuat keputusan, seluruh alam bersatu agar keputusan itu terjadi... (Karena itu beranilah membuat keputusan, dan hargai keputusan Anda sendiri, agar alam dan Tuhan memutuskan untuk bersatu mendukung Anda)”

(Ralph Waldo Emerson)

“Masa depan adalah milik mereka yang percaya pada keindahan mimpi-mimpi mereka... (Karena itu beranilah mencanangkan impian dan fokuskan hidup anda untuk meraihnya)”

(Eleanort Rosevelt)

“Jika anda memiliki cita-cita yang lebih besar daripada keadaan Anda saat ini, Anda akan heran dengan kekuatan Anda yang sebenarnya”

(Barack Obama)

“Anda tidak perlu besar untuk memulai, tetapi Anda harus memulai agar menjadi besar “

(Zig Zaglar)

“Tak selalu orang terpintar yang mendapatkan yang terbaik. Orang yang mempunyai kegigihan, orang yang terus bertahan dan tak pernah menyerahlah yang akhirnya mencapai sukses”

(WE Corey)

“Wahai anak muda, jika kamu tidak sanggup menahan lelahnya belajar, kamu harus menanggung pahitnya kebodohan”

(Pythagoras)

“Orang miskin, orang gagal, orang yang tidak bahagia, dan orang sakit adalah orang-orang yang menggunakan kata “BESOK” lebih banyak. (Kebanyakan orang gagal adalah karena terlambat membuat keputusan untuk berubah dan asyik dengan ‘Ketololannya’, mereka selalu menunda untuk memulai perjalanan menuju sukses)”

(Robert T. Kiyosaki)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

- Allah SWT, yang memberikan hidup, menjadi tujuan hidupku, dan tempatku kembali nanti.
- Rasullulah SAW, yang telah memberikan ajaran dan tuntunannya kepada kita semua.
- Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan semuanya, doa, kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu besar dalam hidupku.
- Bapak Basworo Dibyo, SE., M. Si selaku Pembimbing yang selalu sabar dalam membimbingku menyelesaikan skripsi ini.
- Bidan Cantik, seseorang yang spesial yang selalu mendukung, memberiku semangat, dan tempat berbagi rasa suka dan duka.
- Semua teman-teman kos terima kasih atas support yang diberikan selama ini.
- Alam yang mengajarkanku tentang arti kehidupan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien RSUD Sragen. Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien yang menggunakan jasa RSUD Sragen. Sampel yang di ambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampling berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel-variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen analisis regresi liniear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10,188 + 0,165X_1 + 0,158X_2 + 0,346X_3 + 0,630X_4 + 0,394X_5$$
 Dengan uji t menghasilkan t_{hitung} untuk variabel *tangibles* sebesar 1,914; *reliability* sebesar 1,885; *responsiveness* sebesar 1,707; *assurance* sebesar 4,762 dan *emphaty* sebesar 2,975. Dengan demikian tampak bahwa nilai koefisien regresi variabel *assurance* merupakan nilai koefisien variabel tertinggi.

Kata Kunci : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*
Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat dan mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen. Bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan baik materil maupun non materil dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah Memberikan ijin menyusun skripsi.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Basworo Dibyo, SE., M.Si., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu teori maupun terapan.
6. Pimpinan, Staf dan Konsumen RSUD Sragen yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Ayah dan Ibuku tercinta yang telah memberikan dorongan, waktu, biaya, kasih sayang, kesabarannya dan doa kepadaku, kupersembahkan skripsi ini kepadamu.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Semoga budi baik yang telah Bapak, Ibu dan saudara berikan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat di masa sekarang dan yang akan datang.

Surakarta, 26 Juni 2015

Penulis



Tri Winarno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Jasa.....	9
B. Kepuasan Pasien	11
C. Kualitas Pelayanan	18
D. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan	27
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	31
B. Metode Penelitian	31
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Definisi Operasional	32

	E. Sumber Data	35
	F. Subjek Penelitian	35
	G. Teknik Pengumpulan Data	36
	H. Uji Instrumen Data	37
	I. Uji Asumsi Klasik	39
	J. Analisis Data	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
	B. Diskriptif Data	50
	C. Pengujian Persyaratan Analisis.....	52
	D. Interpretasi Hasil Penelitian	75
	E. Pembahasan	78
	F. Keterbatasan Hasil Penelitian	81
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	83
	B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 7	Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4. 8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4. 9	Hasil Uji Autokorelasi	60
Tabel 4. 10	Hasil Uji Multikolinearitas	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3. 2	Daerah kriteria pengujian uji t	42
Gambar 4. 1	Daerah kriteria pengujian Uji F	44
Gambar 4. 2	Daerah kritis Uji t <i>Tangibles</i>	67
Gambar 4. 3	Daerah kritis Uji t <i>Reliability</i>	68
Gambar 4. 4	Daerah kritis Uji t <i>Responsiveness</i>	69
Gambar 4. 5	Daerah kritis Uji t <i>Assurance</i>	70
Gambar 4. 6	Daerah kritis Uji t <i>Emphaty</i>	72
Gambar 4. 7	Daerah kritis Uji F	73