

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA RS.PKU
MUHAMMADIYAH BOYOLALI**



SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

EKO YANUAR NUGROHO
B 100120166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi ini dengan judul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH BOYOLALI".

Yang ditulis Oleh:

EKO YANUAR NUGROHO

B 100120166

Yang dipertahankan didepan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada 05 Agustus 2016, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 05 Februari 2016

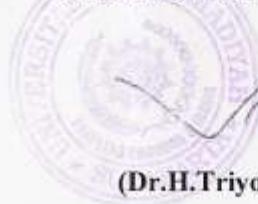
Pembimbing



(Ahmad Mardalis,S.E.,M.B.A.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr.H.Triyono,S.E.,M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

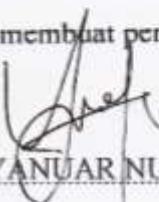
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : EKO YANUAR NUGROHO
NIM : B100120166
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA RS PKU
MUHAMMADIYAH BOYOLALI

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

Surakarta, 29 Juli 2016

Yang membuat pernyataan,


EKO YANUAR NUGROHO

MOTTO

- ❖ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat, dan Allah Maha Mengengatahui apa yang kamu kerjakan.

(Q.S. Al-Mujahilah:16)

- ❖ Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah telah dilaksanakan / diperbuat.

(Ali bin Abi Tholib)

- ❖ Hai orang-orang yang berima, mintalah pertolongan (kepada allah) dengan sabar dan shalat; sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.....

(Q.S. Al-Baqarah 153)

- ❖ Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

(Aristoteles)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yang Utama Dari Segalanya.

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekalku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah kezaman islamiyah .

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Kedua Orang TuaTercinta.

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubala shanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik,

Terima Kasih Ibu.... Terima Kasih Ayah...

My Younger Brother

Untuk adikku, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terima kasih atas doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat saya persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya.

My Best friend's.

Buat sahabatku angkatan 2012, dan semuanya yang tidak bisa saya sebut satu persatu. "terima kasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan dan semangat yang kamu berikan selama saya kuliah, saya tak akan melupakan semua yang telah kamu berikan selama ini. Terima kasih atas bantuan kalian, semangat kalian dan candaan kalian, saya tak akan melupakan kalian.

Dosen Pembimbing

Bapak Ahmad Mardalis, S.E., M.B.A. Selaku dosen pembimbingi. Terima kasih banyak pak, saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak..

Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.

Seluruh staff dan karyawan/karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya, kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RS.PKU MUHAMMADIYAH BOYOLALI”

Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas dan syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dalam penyusunanskripsi ini penulis menyadari sepenuhnya masih jauh dari kata sempurna,karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT,mengingat keterbatasan penulis dalam mengumpulkan data, waktu dan pengalaman.Penulis tidak dapat menyelesaikan sendiri tanpa bantuan dari berbagai pihak,baik bantuan moril maupun materiil yang sangat berharga sekali sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.Bambang Setiadji,M.S.Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Bapak Dr.H.Triyono,S.E.,M.Si.Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Dr.Anton Agus Setyawan,S.E.,M.Si.Selaku ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
4. Bapak Ahmad Mardalis, S.E., M.B.A. Selaku pembimbing utama skripsi ini,yang dengan sabar dan tulus memberikan arahan,masukan,bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang tidak henti-hentinya memberikan ilmu selama ini.
6. Semua staff dan karyawan/karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak dan Ibuk saya, adikku yang telah berusaha penuh pengorbanan,nasihat harapan,doa dan memberikan dorongan baik moril maupun materil yang telah diberikan kepada saya selama ini.
8. Teman-temanku angkatan 2012, dan teman-temanku di kampus, dikost maupun dirumah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan kebersamaan kalian selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu,yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun tentunya akan

menjadikan karya kecil ini lebih baik dan bermanfaat. Kiranya hanya ucapan terima kasih yang dapat peneliti berikan, semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak/Ibu/Saudara dengan pahala yang berlipat ganda. Akhir kata semoga karya ini dapat berguna bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah keilmuan yang ada.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 29 Juli 2016

Penulis

Eko Yanuar Nugroho

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	
Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
1. Wujud Fisik(<i>Tangible</i>).....	8
2. Keandalan(<i>Reliability</i>)	9
3. Daya Tanggap(<i>Responsiveness</i>).....	9
4. Jaminan(<i>Assurance</i>)	9
5. Empati(<i>Empathy</i>)	10
B. Kerangka Pemikiran	11
C. Penelitian Terdahulu	11

D. Hipotesis	13
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	14
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	
1. Definisi Operasional	15
2. Variabel Independen	15
3. Variabel Dependental	17
C. Data dan Sumber Data	
1. Data Primer	17
D. Metode Pengumpulan Data	
1. Metode Kuesioner (angket)	18
E. Desain Pengambilan Sampel, dan Populasi	
1. Sampel dan Populasi	19
2. Populasi	20
F. Metode Analisis Data	
1. Uji Kualitas Data	20
2. Uji Asumsi Klasik	22
3. Uji Hipotesis	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden	
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	29
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	31
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	34
C. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas	35
2. Uji Multikolinearitas	36

3. Uji Heteroskedastisitas.....	37
D. Analisis Data	
1. Uji Regresi	38
2. Uji T	39
3. Uji F	41
4. Koefisien Determinasi	41
E. Pembahasan	
1. Pengaruh Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	42
2. Pengaruh Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pasien.....	42
3. Pengaruh Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	
.....	43
4. Pengaruh Variabel Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	
.....	43
5. Pengaruh Variabel Reliability (<i>Keandalan</i>) Terhadap Kepuasan Pasien	
.....	44
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	44
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	45
B. Saran	46
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel IV.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel IV.4.Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	31
Tabel IV.5.Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	32
Tabel IV.6.Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	32
Tabel IV.7.Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	33
Tabel IV.8.Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	33
Tabel IV.9.Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	33
Tabel IV.10Hasil Uji Validitas Variabel Kepulan Pasien.....	33
Tabel IV.11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel IV.12. Hasil Uji Multikolinearitas.....	36
Tabel IV.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel IV.14. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	38

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1. Kerangka Pemikiran..... 11

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Skor Jawaban Kuesioner
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas *Tangible*
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas *Reliability*
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas *Responsiveness*
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas *Assurance*
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas *Empathy*
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas *Kepuasan Pasien*
- Lampiran 4. Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Uji Hipotesis
- Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Tabel-Tabel Statistik

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RS.PKU UHAMMADIYAH BOYOLALI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit PKU MUHAMMADIYAH Boyolali. Metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan teknik *convenience sampling*, yaitu memilih sampel yang tidak terbatas dan peneliti memiliki criteria tertentu dalam pengambilan sampel, dimana penulis langsung memberikan kuesioner kepada responden yang sesuai kriterianya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit PKU MUHAMMADIYAH Boyolali, sedangkan secara Simultan semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada PKU MUHAMMADIYAH Boyolali.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of tangible, responsiveness, assurance, empathy, and reliability influence on patient satisfaction in the use of hospital services PKU Muhammadiyah Boyolali . The sampling method is based on convenience sampling technique ,ie selecting samples that are not limited and researchers have certain criteria in sampling , in which the author directly gave questionnaires to respondents that appropriate criteria. The results of this study indicate that in partial tangible, responsiveness, assurance, empathy and reliability positive and significant impact on patients' satisfaction in using hospital services PKU Muhammadiyah Boyolali , while in simultaneous all independent variables significantly influence patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Boyolali .

Keyword : quality of service , customer satisfaction