



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT AL-HUDA GENTENG
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh:

YULI PRASTIKA

NIM 090210301053

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2014



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PADA RUMAH SAKIT AL-HUDA GENTENG
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh:

YULI PRASTIKA

NIM 090210301053

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Mariyono dan Ibunda Nur Samsiyah yang tercinta. Terimakasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, kesabaran dan doa yang takhenti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini.
2. Pamanku Kafid Mustofa, Kakek dan Nenekku yang senantiasa memberikanku “Semangat” hingga terselesainya skripsi ini.
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.
4. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi yang terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.

MOTTO

Kepuasan Anda Adalah Komitmen Kami
(RS. AL-HUDA Genteng)

Tidak ada hidup yang bersih dari hambatan. Mengatasi hambatan itulah
yang membuat kita disebut berhasil
(Mario Teguh)

Kesuksesan diperoleh secara perlahan-lahan dengan bekerja keras setiap
hari.
(Jhonny Carson)

*) RS AL – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi

**) www.RedMario.com

***) <http://www.radartimika.com/index.php?mod=motto=1584>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuli Prastika

Nim : 090210301053

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit AL-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Mei 2014

Yang menyatakan,

Yuli Prastika
NIM 090210301053

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AL-HUDA GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh

Nama : Yuli Prastika
NIM : 090210301053
Angkatan : 2009
Tempat tanggal lahir : Banyuwangi, 31 Juli 1991
Jurusan/program : P.IPS/PendidikanEkonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 19540302 198601 1 001

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Al-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Jum’at, 23 Mei 2014

tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP.19540302 198601 1 001

Anggota I,

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Anggota II,

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 19570528 198403 2 002

Drs. Umar HMS, M.Si
NIP. 19621231 198802 1 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP.19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi; YuliPrastika; 090210301053; 2014, 50 halaman; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen terutama pasien dalam menggunakan jasa kesehatan rumah sakit, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan menjadi masalah serius yang harus diperhatikan oleh setiap rumah sakit, sehingga pihak rumah sakit mengutamakan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pasien dinilai sangat penting bagi setiap rumah sakit. Kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan dirasakan juga oleh salah satu rumah sakit swasta yang berdiri di Kabupaten Banyuwangi yaitu Rumah Sakit AL-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi. Adanya kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit tersebut, maka pasien dapat mempertimbangkan segala pelayanan yang ada pada rumah sakit tersebut. Dimana pada rumah sakit tersebut lebih mengutamakan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan yang maksimal kepada pasien.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi. Untuk menentukan populasi penelitian menggunakan metode *purposive*, sedangkan untuk menentukan jumlah responden dalam penelitian

menggunakan metode *Random sampling* yaitu sebanyak 67 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial (yang terdiri: analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, dan efektivitas garis regresi/koeffisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pasien pada Rumah Sakit AL-HUDA Genteng Kabupaten Banyuwangi). Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji $F_{hitung} = 219,114 > F_{tabel} = 3,989$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. dan koefisien determinasi (R_{square}) 77,1%, sedangkan sisanya yaitu 22,9% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti.

Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit AL-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi. Dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit AL-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi dapat meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit tersebut. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu bagi pihak RS. AL-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi, untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal kemampuan perawat dan dokter dalam menangani pasien, serta memperluas daerah parkir pada rumah sakit tersebut. Bagi peneliti lain, untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Al-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS;
3. Dr. Sri Kantun, M.Ed, selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS;
4. Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi;
5. Drs. Sutrisno Djaja, M.M dan Titin Kartini, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam membimbing penulisan skripsi ini;
6. Dra. Sri Wahyuni, M.Si dan Drs. Umar HMS, M.Si selaku Dosen Pembahas dan Dosen Penguji yang telah memberikan masukan pada skripsi ini;
7. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan ilmu kepada penulis hingga penulis menyelesaikan studi ini;
8. Dr. Hj. Faida, MMR, selaku Chief Executive Officer Rumah Sakit AL-HUDA Genteng;
9. Ayahanda Mariyono dan Ibunda Nur Samsiyah tercinta. Terimakasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, kesabaran, dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini.

10. Pamanku Kafid Mustafa, dan Kakek Nenekku yang senantiasa memberikanku “Semangat” hingga terselesainya skripsi ini;
11. Teman keluh kesahku Lutfi Febrianto, S.H, Terimakasih sudah menjadi penyemangat dan senantiasa menemaniku disaat senang maupun susah.
12. Sahabatku Yunita Probo dan teman seperjuanganku Dian Novitasari, Isnainiah Lailah, terimakasih hingga akhir senantiasa menemaniku.
13. Buat adik-adik sepupuku Galih, Juwita, Rafi, Queen, Soliq, terimakasih buat senyum kalian yang manis yang senantiasa membangkitkan semangatku.
14. Teman-temanku rumah kos Belitung 2 No.2 (Yayang, Yesika, Heni, Ayu, Lia, Laila) terimakasih buat senyum dan canda kalian yang senantiasa memberikanku semangat.
15. Seluruh Teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2009 yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan studi ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dalam penyelesaian skripsi ini.

Besar harapan penulis apabila segenap pembaca memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 23 Mei 2014

Yuli Prastika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DENAH LOKASI PENELITIAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
1. Bukti Fisik	7
2. Keandalan	8
3. Daya Tanggap	9
4. Jaminan	10
5. Empati	11

2.2.2 Kepuasan Konsumen (Pasien).....	12
1. Melakukan Pembelian Ulang	14
2. Menginformasikan Kepada Orang Lain	15
2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien)	16
2.4 Kerangka Berpikir	17
2.5 Hipotesis Penelitian	17
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Definisi Operasional Variabel	18
3.2.1 Kualitas Pelayanan	19
3.2.2 Kepuasan Pasien	20
3.3 Metode Penentuan Lokasi Penelitian	20
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.4.1 Populasi Penelitian	21
3.4.2 Sampel Penelitian	21
3.5 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	23
3.5.1 Sumber Data	23
3.5.2 Metode Pngumpulan Data	24
1. Metode Angket	24
2. Metode Observasi	24
3. Metode Wawancara	25
4. Metode Dokumen	25
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	25
3.6.1 Uji Validitas	25
3.6.2 Uji Reliabilitas	26
3.7 Teknik Pengolahan Data	27
3.7.1 Editing	28
3.7.2 Skoring	28
3.7.3 Tabulasi	28

3.8 Analisis Data	29
3.8.1 Analisis Data Deskriptif.....	29
3.8.2 Analisis Inferensial	29
a. Persamaan Garis Regresi Sederhana	30
b. Analisis Varian Garis Regresi	30
c. Uji F	32
d. Efektivitas Garis Regresi	33
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Data Pendukung.....	34
4.1.1 Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Al-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi	34
4.1.2 Fasilitas Rawat Inap Rumah Sakit Al-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi	35
4.1.3 Ketenagakerjaan Rumah Sakit Al-Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi	35
4.2 Data Utama	36
4.2.1 Gambaran Umum Responden	36
a.Responden Menurut Jenis Kelamin	37
b.Responden Menurut Tingkat Usia	37
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas	40
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Analisis Deskriptif	41
4.3.2 Analisis Inferensial	46
a. Persamaan Garis Regresi Sederhana	46
b. Analisis Varian Garis Regresi	47
c. Uji F	48
d. Efektivitas Garis Regresi	49

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB 5. PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	56
DAFTAR BACAAN	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Populasi	21
Tabel 3.2	Sampel Penelitian.....	23
Tabel 3.3	Kriteria Untuk r_{Hitung} (r alpha).....	27
Tabel 3.4	Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Klamin.....	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien ..	39
Tabel 4.4	Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen.....	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.6	Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.7	Tabel Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	45
Tabel 4.8	Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana.....	47
Tabel 4.9	Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F.....	48

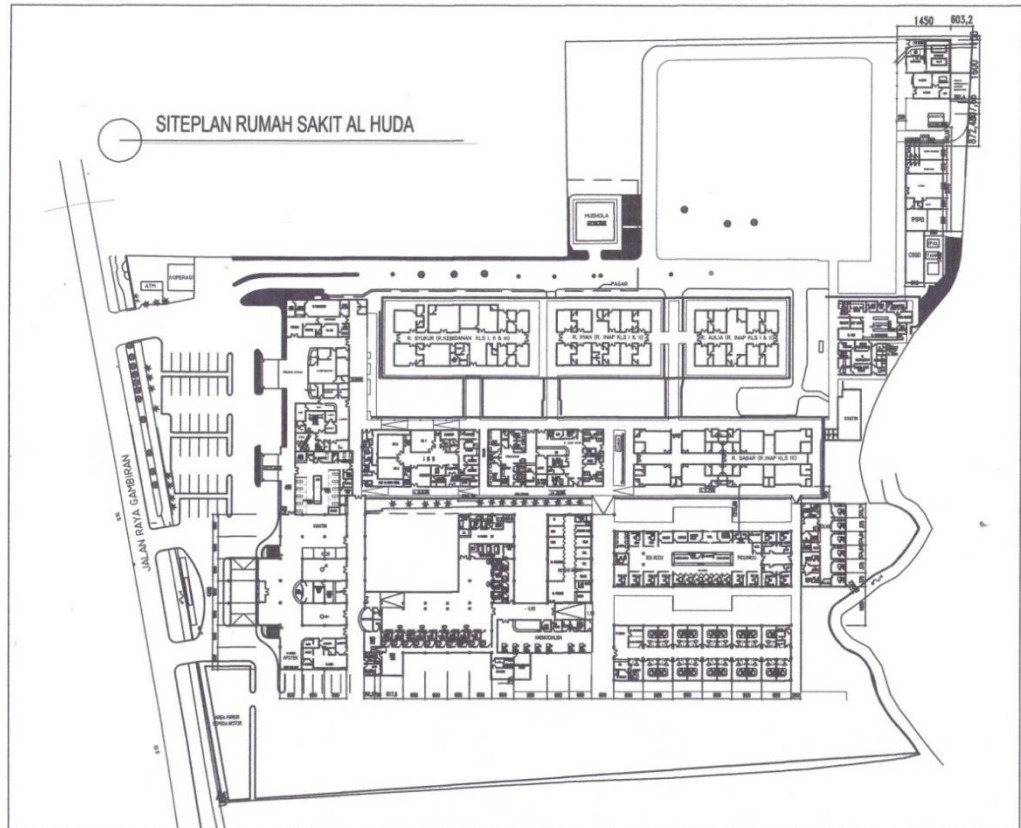
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Penelitian	17
------------	------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

A. Matriks Penelitian	59
B. Tuntunan Penelitian.....	60
C. Koesioner Penelitian.....	62
D. Pedoman Wawancara	70
E. Transkrip Wawancara	71
F. Hasil Rekapitulasi Angket	75
G. Hasil penghitungan SPSS.....	79
H. Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment	98
I. Nilai-nilai Kritis F.....	99
J. Data Responden Penelitian	102
K. Struktur Organisasi RS AL-HUDA Genteng.....	106
L. Gambaran Ketenagaan RS AL-HUDA Genteng.....	107
M. Surat Permohonan Ijin Penelitian	109
N. Surat Telah Melakukan Penelitian.....	110
O. Lembar Konsultasi.....	111
P. Daftar Riwayat Hidup	113
Q. Dokumentasi	114

DENAH LOKASI PENELITIAN



Sumber: RS. Al – Huda Genteng Kabupaten Banyuwangi