



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
YASMIN BANYUWANGI**

*The Effect of Service Quality of Health Services to Patient's Satisfaction at
Yasmin Hospitals Banyuwangi*

SKRIPSI

Oleh
Ika Risdiana
NIM 090910202021

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
YASMIN BANYUWANGI**

*The Effect of Service Quality of Health Services to Patient's Satisfaction at
Yasmin Hospitals Banyuwangi*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Ika Risdiana
NIM 090910202021**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. orang tuaku, Bapak Didi Kusmanto dan Ibunda Sumiatin tercinta. Terima kasih atas semua doa, kasih sayang, dukungan, usaha, motivasi, kerja keras dan nasehatnya. Kiranya tidak ada satupun di dunia ini yang mampu membalas semua hal yang telah diberikan;
2. Hadi Wisnu Utomo, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi agar segera menyelesaikan skripsi. Dian Aristyowati meskipun jauh tapi tidak lupa memberikan dukungan dan doanya. Guntur Wahyu Hidayat, yang selalu sabar membantu ketika ada kesulitan dan selalu memberikan masukan yang membangun. Linggar Danang Jaya, jangan lupa yang rajin belajar. Aulia Putri Maulana, meskipun jauh tapi mendengar suaranya saja sudah menghibur dan membuat saya tersenyum. Nenek saya yang selalu memberikan nasehat, doa dan dukungan selama ini;
3. guru-guru saya mulai sekolah dasar sampai seluruh dosen di perguruan tinggi Universitas Jember;
4. almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Pemasaran seharusnya memfokuskan pada penciptaan pasar, bukan pada upaya mendapatkan pangsa pasar.*)

Pelayanan pelanggan bukanlah satu departemen yang berdiri sendiri... itu merupakan alat strategis untuk mengelola keseluruhan hubungan pelanggan.**)

*) Regis McKenna. 1997. Manajemen Ekuitas Merek. Jakarta: Mitra Utama.

***) Seorang manajer AT&T. 1998. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IKA RISDIANA

NIM : 090910202021

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Yasmin 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 ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun. Serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Desember 2013

Yang menyatakan,

Ika Risdiana

NIM 090910202021

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
YASMIN BANYUWANGI**

Oleh

Ika Risdiana
NIM 090910202021

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Totok Supriyanto, M. Si
Dosen Pembimbing Anggota : Yuslinda Dwi H, S.sos, M,AB

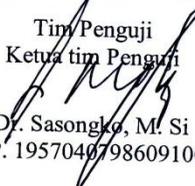
PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi” telah diuji dan disahkan pada:

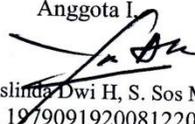
Hari, tanggal : Senin, 24 Desember 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

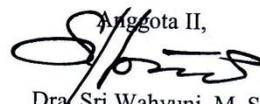
Tim Penguji
Ketua tim Penguji


Dr. Sasongko, M. Si
NIP. 19570407986091001

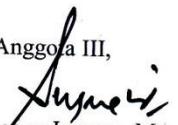
Anggota I,


Yuslinda Dwi H, S. Sos M. AB
NIP. 197909192008122001

Anggota II,


Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP. 195604091987022001

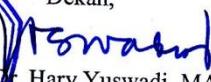
Anggota III,


Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 195402021984031004

Mengesahkan

Dekan,




Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi; oleh Ika Risdiana; 090910202021; 146 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Pentingnya penilaian konsumen menjadi titik tolak dalam mengukur kinerja dan tingkat keberhasilan pada sebuah perusahaan, karena penilaian konsumen merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dan konsumennya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas konsumen dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi secara simultan maupun parsial. Analisis data menggunakan Uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, Uji F, Uji t, serta koefisien detriminasi berganda (R^2).

Secara simultan (melalui uji F) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data bagian Anova diketahui bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($31,859 > 2,32$) atau nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Secara parsial keempat dari lima variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung dari keempat variabel lebih besar dari nilai t tabel, nilai t dari masing-masing variabel kualitas pelayan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan) memiliki nilai t hitung : $2,183, 2,987, 2,346, 2,168 > 1,66256$ dan signifikansi $0,022, 0,000, 0,012, 0,031 < 0,05$. Sedangkan untuk variabel empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

konsumen, hal ini karena nilai t hitung pada variabel empati lebih kecil dari t tabel yaitu $1,124 < 1,66256$ dan nilai signifikansinya lebih besar dari α yaitu $0,204 > 0,05$. Pihak dari Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi diharapkan dapat mengevaluasi dan memperbaiki rasa perhatian yang diberikan kepada para pasiennya, memperhatikan kritik dan saran dari pasiennya, serta mengevaluasi dan memperbaiki tata cara dalam memberikan informasi yang dianggap penting oleh para pasiennya.

Variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pasien adalah variabel keandalan . Hal ini menandakan bahwa pasien pada Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi merasa puas terhadap kemudahan prosedur yang diberikan dan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh karyawan pada Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi” skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis, jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Suhartono, MP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Totok Supriyanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing utama dan Yulinda Dwi H, S.sos, M,AB selaku Dosen pembimbing anggota yang telah melakukan banyak waktu, pikiran dan kesabaran dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Agus selaku Manajer Pemasaran Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian;
6. Ibu Poerwati selaku pegawai HRD yang selalu berkenan menjawab setiap pertanyaan dan memberikan data-data- yang diperlukan.
7. Ibunda Sumiatin dan Bapak Didi Kusmanto yang selalu memberi doa dan dorongan berupa motifasi hingga selesainya skripsi ini;

8. Kakak-kakakku Hadi Wisnu Utomo, Dian Aristyo Wati, Guntur Wahyu Hidayat, dan adikku Linggar Danang Jaya yang selalu memberikan semangat dan motivasi;
9. seluruh teman-teman kuliah jurusan Administrasi Bisnis angkatan tahun 2009 yang selalu memberikan masukan dan kritik yang membangun;
10. sahabat seperjuangan, Nursalim Utami dan Putri Ayu Binar P yang telah menemani dalam suka maupun duka. Teman yang selalu bersama sejak awal kuliah sampai sekarang, kita mencoba meraih mimpi bersama-sama;
11. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, tidak berlebihan kiranya pada kesempatan ini penulis selipkan sesuatu harapan mudah – mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 24 Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN	vi
PEMBIMBINGAN	vii
PENGESAHAN	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	10
2.1.3 <i>Public Relations</i>	11
2.1.4 <i>Marketing Public Relations</i>	11
2.2 Operasi Jasa	12

2.3 Bauran Pemasaran Jasa	13
2.3.1 Definisi Jasa	15
2.3.2 Klasifikasi Jasa	16
2.3.3 Karakteristik Jasa	18
2.3.3 Kualitas Jasa	19
2.4 Kualitas Pelayanan	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.4.2 Model Kualitas Pelayanan	22
2.5 Jasa Kesehatan	25
2.5.1 Pengertian Jasa Kesehatan	25
2.5.2 Pengertian Kualitas Jasa Kesehatan	26
2.6 Perilaku Konsumen	26
2.7 Kepuasan Pasien	27
2.7.1 Pengertian Kepuasan pasien	27
2.7.2 Pengukuran Kepuasan pasien	29
2.8 Rumah Sakit	30
2.8.1 Pengertian Rumah Sakit	30
2.8.2 Tugas Rumah Sakit	31
2.8.3 Fungsi Rumah Sakit	31
2.8.4 Klasifikasi Rumah Sakit	32
2.8.5 Klasifikasi Rumah Sakit Umum Pememrintah	33
2.9 Customer Service	34
2.9.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	34
2.9.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	35
2.10 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pasien	36
2.10.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan dengan Kepuasan pasien	37
2.10.1 Hubungan Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> dengan	

Kepuasan pasien	38
2.11 Penelitian Terdahulu dan Sekarang	38
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	42
3.2 Model Analisis	42
3.3 Tahap Persiapan	45
3.3.1 Studi Pustaka	45
3.3.2 Penentuan Lokasi Penelitian	46
3.3.3 Observasi Pendahuluan	46
3.3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	47
3.4 Tahap Pengumpulan Data	48
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	48
3.4.2 Metode Pengumpulan Data	48
3.5 Definisi Operasional Variabel	49
3.5.1 Kualitas Pelayanan (Variabel Bebas/X)	49
3.5.1 Kepuasan pasien (Variabel Terikat/Y)	52
3.6 Tahap Pengolahan Data	52
3.7 Pengukuran	54
3.8 Pengujian Instrumen	56
3.8.1 Uji Validitas	56
3.8.2 Uji Reliabilitas	56
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	57
3.9 Analisis Data	58
3.9.1 Analisis Regresi Berganda	58
3.9.2 Uji Kelayakan Suatu Model	59
3.9.3 Uji Hipotesis	60
3.9.4 Koefisien Determinasi	62
3.10 Perumusan Hipotesis	63

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Deskripsi Hasil	65
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	65
4.1.2 Karakteristiki Responden	69
4.1.3 Deskriptif Statistik	71
4.1.4 Uji Instrumen	81
4.1.5 Analisis Data	85
4.1.6 Uji Hipotesis	86
4.1.7 Variabel Dominan	89
4.2 Pembahasan	90
4.2.1 Pengaruh Bukti Fisik Pada Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan pasien	90
4.2.2 Pengaruh Keandalan Pada Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan pasien	92
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap Pada Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan pasien	98
4.2.4 Pengaruh Jaminan Pada Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan pasien	95
4.2.5 Pengaruh Empati Pada Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan pasien	96
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.3 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1 Kuesioner	106
2 Rekapitulasi Jawaban Responden	111
3 Hasil Dan Indeks Distribusi Frekuensi	115

4 Hasil Uji Validitas	124
5 Hasil Uji Reliabilitas.....	129
6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	133
7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	136
8 Tabel t	137
9 Tabel F	138
10 Foto Penelitian	139
11 Surat Keterangan dari Lembaga Penelitian	145
12 Surat Keterangan Melakukan Penelitian dari Perusahaan	146

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Konseptual Servqual	24
3.1	Model Hipotesis	44
4.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi	67

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran A Kuesioner	106
2	Lampiran B Rekapitulasi Jawaban Responden	111
3	Lampiran C Hasil Dan Indeks Distribusi Frekuensi.....	115
4	Lampiran D Hasil Uji Validitas	124
5	Lampiran E Hasil Uji Reliabilitas	129
6	Lampiran F Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	133
7	Lampiran G Hasil Uji Heteroskedastisitas	136
8	Lampiran H Tabel t	137
9	Lampiran I Tabel	138
10	Foto Penelitian	139
11	Surat Keterangan dari Lembaga Penelitian	145
12	Surat Keterangan Melakukan Penelitian dari Perusahaan	146