

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**(Studi Pada Pasien RSUD Aghisna Medika Kroya)**



**PROPOSAL SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen S1

**KHUSNI MUBAROK**  
**1602010206**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**  
**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Pada Pasien RSUD Aghisna Medika Kroya)**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen S1**

**Oleh :  
KHUSNI MUBAROK  
1602010206**

**Diperiksa dan disetujui oleh :**

**Pembimbing**



**Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D.**  
**NIP. 2160183**


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Khusni Mubarok  
NIM : 1602010206  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSUD Aghisna Medika Kroya).

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., PhD. (  )

Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si. (  )

Anggota 2 : Yudhistira Pradhipta Aryoko, S.E., MM. (  )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 12 Agustus 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naclati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khusni Mubarok  
NIM : 1602010206  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 12 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Khusni Mubarok

## MOTTO

“Letakkan kebahagiaanmu di tanganmu sendiri”

“Hidup hanya perihal berdiri sendiri dan tak perlu mengharap orang lain sebagai sandaran, sejatinya tak ada yang akan berada di sisimu untuk selalu”

(Khusni Mubarak)

“Di antaranya, seorang yang mengeluarkan suatu sedekah, tangan kirinya tidak tahu apa yang diberikan oleh tangan kanannya”

(Muhammad SAW)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yg sabar”

(Qs Al Baqarah : 153)

“Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis”

(Aristoteles)

## PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur, kupersembahkan  
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

*Bapakku Slamet, Ibuku Mutmainah,  
Kakaku Syarif Hidayatullah,  
Serta adikku Aliya Rizqiyana Rofiqoh.*

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa terhitung,  
semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Herni Justiana Astuti, S.E.,M.Si.,PhD., selaku Dosen pembimbing yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si., selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
4. Yudhistira Pradhipta Aryoko, S.E.,MM., selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

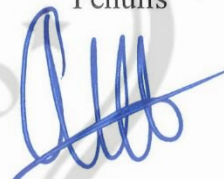
6. Kedua orang tua saya bapak Slamet dan ibu saya Mutmainah sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan APS Aldo Anjasiko, Imam Putra Pamungkas dan Abimanyu terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
8. Teman-teman yang selalu memberi semangat Dwi Adi Saputro, M. Taufik Mukti Wibowo, M. Rifqi Fauzi, dan teman-teman mikami brother yang lain terimakasih untuk selalu mendo'akan dan mensupport.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 12 Agustus 2021

Penulis



Khusni Mubarak

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khusni Mubarok  
NIM : 1602010206  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Pada Pasien RSUD Aghisna Medika Kroya)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada Tanggal : 12 Agustus 2021

Yang menyatakan,

  
Khusni Mubarok



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Pada Pasien RSUD Aghisna Medika Kroya)**

**Khusni Mubarak<sup>1</sup>, Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

<sup>1</sup>[khusnim2897@gmail.com](mailto:khusnim2897@gmail.com),

<sup>2</sup>[herni99@gmail.com](mailto:herni99@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien RSUD Aghisna Medika Kroya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSUD Aghisna Medika Kroya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non-Probability Sampling*, Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah pasien RSUD Aghisna Medika Kroya yang sudah melakukan berobat selama 3 bulan terakhir. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda pada taraf signifikansi sebesar 0,05. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien RSUD Aghisna Medika Kroya. Besarnya pengaruh pelayanan, fasilitas dan citra rumah dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 45,9%.

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien.*

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES  
AND HOSPITAL IMAGE ON PATIENT SATISFACTION  
(Study on Patients at Aghisna Medika Kroya General Hospital)**

**Khusni Mubarok<sup>1</sup>, Herni Justiana Astuti<sup>2</sup>**

*Program Study Management SI, Faculty of Economics and Business  
Muhammadiyah University Purwokerto*

<sup>1</sup>[khusnim2897@gmail.com](mailto:khusnim2897@gmail.com),

<sup>2</sup>[hermi99@gmail.com](mailto:hermi99@gmail.com)

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, facilities and hospital image on patient satisfaction at Aghisna Medika Kroya General Hospital. The research method used in this study is a quantitative research method. The population in this study were patients at Aghisna Medika Kroya General Hospital. The sampling technique used is the Non-Probability Sampling technique. The samples taken from this study were patients at Aghisna Medika Kroya General Hospital who had been receiving treatment for the last 3 months. The number of samples in this study amounted to 100 respondents. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis at a significance level of 0,05. Based on the results of the partial and simultaneous research, it shows that the quality of service, facilities and hospital image on patient satisfaction at Aghisna Medika Kroya General Hospital. The magnitude of the influence of services, facilities and the image of the house in contributing to patient satisfaction is 45.9%.*

**Keywords:** *Quality of Service, Facilities, Hospital Image and Patient Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

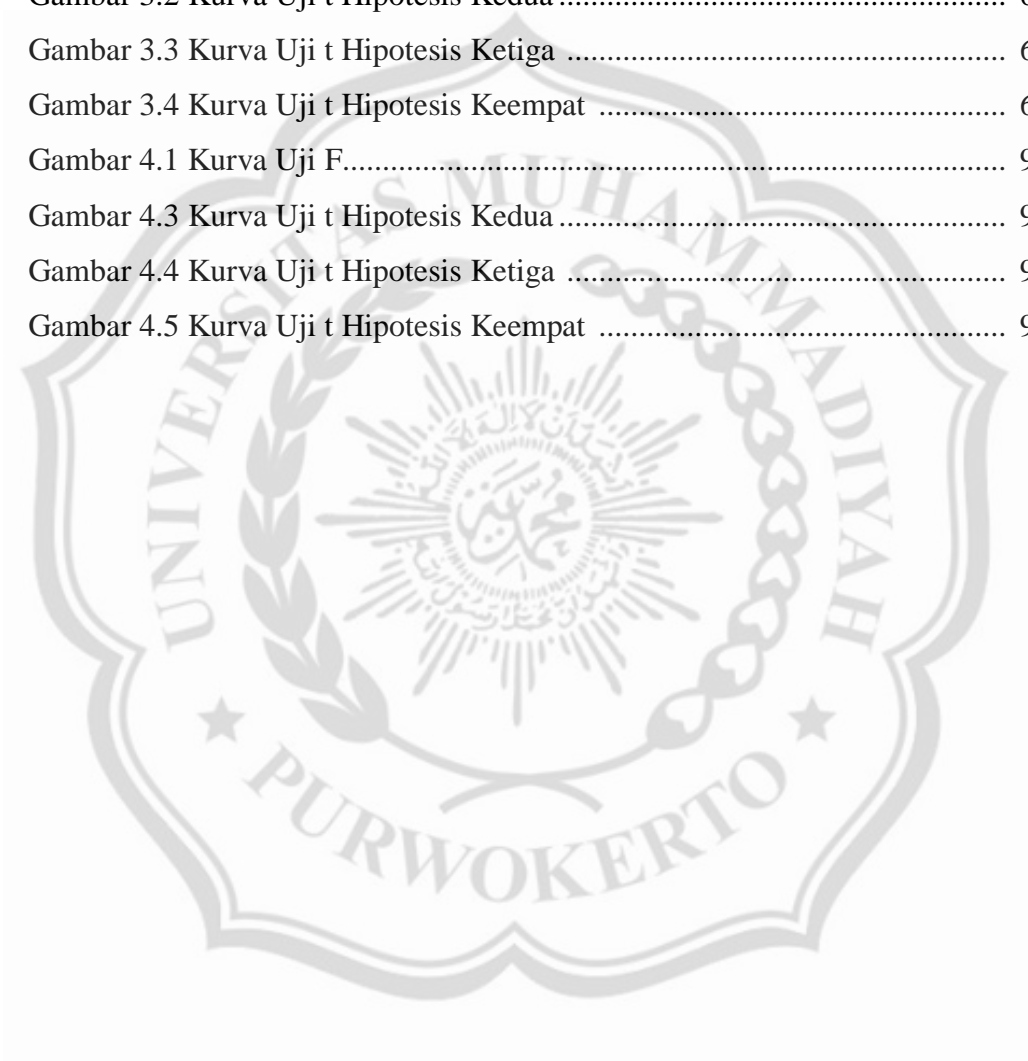
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Pembatasan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
A. Landasan Teori .....	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	37
C. Kerangka Pemikiran .....	43
D. Hipotesis .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>
A. Jenis Penelitian .....	50
B. Populasi dan Sampel .....	50
C. Metode Pengumpulan Data.....	51
D. Variabel Penelitian .....	52
E. Definisi Operasional .....	52
F. Metode Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>64</b>
A. Hasil Penelitian .....	64
B. Metode Analisis Data.....	80
C. Pembahasan.....	90

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	105
A. Kesimpulan .....	105
B. Keterbatasan Penelitian .....	105
C. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	108
<b>LAMPIRAN</b> .....	113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	64
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	66
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	67
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	68
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	95
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	97
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	98
Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	99



## DAFTAR TABEL

Tabel. 3.1 Definisi Operasional .....	55
Tabel 4.2 Respon Rate .....	72
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien .....	75
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	76
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Fasilitas .....	79
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Citra Rumah Sakit .....	80
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) .....	82
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	83
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Fasilitas (X2) .....	84
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Rumah Sakit (X3).....	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	87
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas .....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	90
Tabel 4.15 Tabel Hasil Regresi Linier Berganda .....	91
Tabel 4.16 Hasil Nilai Koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	93
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	94
Tabel 4.18 Hasil Uji T .....	96