

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM
BANJARNEGARA
(Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS)**



SKRIPSI

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

**Oleh:
LUTFIAN PRISNANDIKA
1502010236**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM
BANJARNEGARA
(Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS)**



SKRIPSI

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

Oleh:

**LUTFIAN PRISNANDIKA
1502010236**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA
(Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS)**



SKRIPSI

Oleh:

LUTFIAN PRISNANDIKA

1502010236

Diterima dan disetujui oleh:

Pembimbing



Hj. Herni Justiana Astuti ,S.E., M.Si., Ph.D

NIP/NIK. 2160183

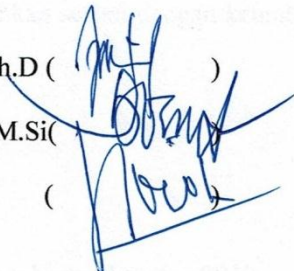
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

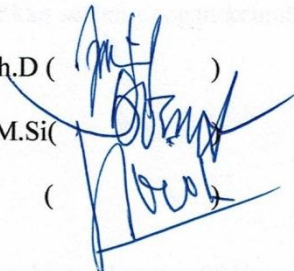
Nama : Lutfian Prisnandika
NIM : 1502010236
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara (Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan 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 : Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D ()

Anggota 1 : Muhammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si()

Anggota 2 : Drs. Suyoto, M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : Agustus 2019

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, SE., M.Si.
NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfian Prisnandika

NIM : 1502010236

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

menyatakan dengansebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik 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, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Lutfian Prisnandika

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

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

Nama : Lutfian Prisnandika

NIM : 1502010236

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jenis Karya : Skripsi

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA
(Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamamdiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemelik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : Agustus 2019

Yang menyatakan,



Lutfian Prisnandika

MOTTO

- ❖ Jalani dengan baik hidupmu saat ini. Lupakan masa lalu yang kelam dan jangan khawatir atas masa depan yang tak menentu, karena sesungguhnya engkau adalah dirimu yang sekarang (Lutfian Prisnandika).
- ❖ Hiduplah dengan apa yang kita inginkan bukan apa yang orang lain inginkan. Karena yang tahu akan diri kita adalah diri kita sendiri (Lutfian Prisnandika).
- ❖ Kurangi mengeluh teruslah berdoa. Sibukkan diri dalam kebaikan. Hingga keburukan lelah mengikuti kita (Lutfian Prisnandika).
- ❖ Lakukan apa yang ingin engkau lakukan jika itu adalah baik tanpa TAPI (Lutfian Prisnandika).
- ❖ Tekanan ada untuk menguatkan bukan untuk menghancurkan (Lutfian Prisnandika).
- ❖ Orang berilmu dan beradab tidak akan diam di kampung halaman. Tinggalkan negerimu dan merantaulah ke negeri orang. Merantaulah, kau akan dapatkan pengganti dari kerabat dan kawan. Berlelah – lelahlah, manisnya hidup terasa setelah lelah berjuang (Imam Syafi'i).
- ❖ You can never plan the future by the past (Edmund Burke).
- ❖ Success is not final, failure is not fatal, it's the courage to continue that's counts (Winston S. Churchill).
- ❖ Kita adalah penguasa dari kebahagiaan kita. Pada kenyataannya, kitalah yang menciptakan kebahagiaan kita sendiri (Jerome Polin).

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Bapak dan Ibu saya tersayang (Bapak Budiono dan Ibu Purnani) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang,

kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini. Saudara-saudaraku tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan

doa selama ini

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis 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. Penulis 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. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
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. Untuk kedua orang tua Bapak Budiono dan Ibu Purnani. Adik dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu

bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

7. Untuk support system saya Aulia Rahma yang selalu mendukung dan mendorong saya agar selalu bersemangat menggapai apa yang saya impikan.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan saya Alif Gian F, Selyarbi W, Hana F, Mahfud Nur R, Firman Ismoyo, Achmad S, Ali Rahman A, Ganang Dwi P, Irfan Aditya H, Wintang Adi N, Rhapsody Taufan S, Akhmad Fakhturrozi, dan Arief Rachmat H. Semangat karena perjuangan tak akan mengkhianati hasil di masa depan dan sukses selalu untuk kita semua.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, Agustus 2019

Penulis

Lutfian Prisnandika

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM BANJARNEGARA
(Studi Pada Pasien BPJS dan Non-BPJS)**

Lutfian Prisnandika¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : Lutfian.Prisnandika@gmail.com

Herni Justiana Astuti²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : herni99@gmail.com

ABSTRAK

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 107 responden. Sebelum data diolah harus diuji validitas dan reliability serta harus lolos uji asumsi klasik sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji hipotesis, dan uji beda rata-rata. Semua variabel independen berpengaruh simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan probabilitas sebesar 30,4%. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel bukti fisik dan daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, sedangkan pada variabel keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh positif namun tidak signifikan. Pada hasil uji beda rata-rata tidak terdapat perbedaan antara pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Pasien

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION OF ISLAMIC
BANJARNEGARA HOSPITAL PATIENTS
(Study of BPJS and Non-BPJS Patients)***

Lutfian Prisnandika¹

Economy and Business Faculty

University of Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : Lutfian.Prisnandika@gmail.com

Herni Justiana Astuti²

Economy and Business Faculty

University of Muhammadiyah Purwokerto

E-mail : herni99@gmail.com

ABSTRACT

The type used in this research is quantitative research which aims to determine the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The subjects in this research were outpatients in Banjarnegara Islamic Hospital. The sample used in the research was 107 respondents. Before the data is processed, it must be tested for validity and reliability and must pass the classic assumption test while the analysis used is multiple regression analysis, hypothesis testing, and average difference test. All independent variables have a simultaneous effect on outpatient satisfaction with a probability of 30.4%. The results of the t test show that the physical evidence variables and responsiveness have a significant positive effect on outpatient satisfaction, while the variables of reliability, assurance, and empathy have a positive but not significant effect. On the results of the average difference test there is no difference between BPJS and Non BPJS patients on outpatient satisfaction.

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Response, Guarantee, Empathy, and Patient Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA SRIPSI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	32
BAB III. METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	34
C. Metode Pengumpulan Data	36
D. Variabel Penelitian	38
E. Definisi Operasional	38
F. Metode Analisis Data	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
B. Pembahasan	81
BAB V. PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91

B. Keterbatasan Penelitian.....	92
C. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
DAFTAR LAMPIRAN	98

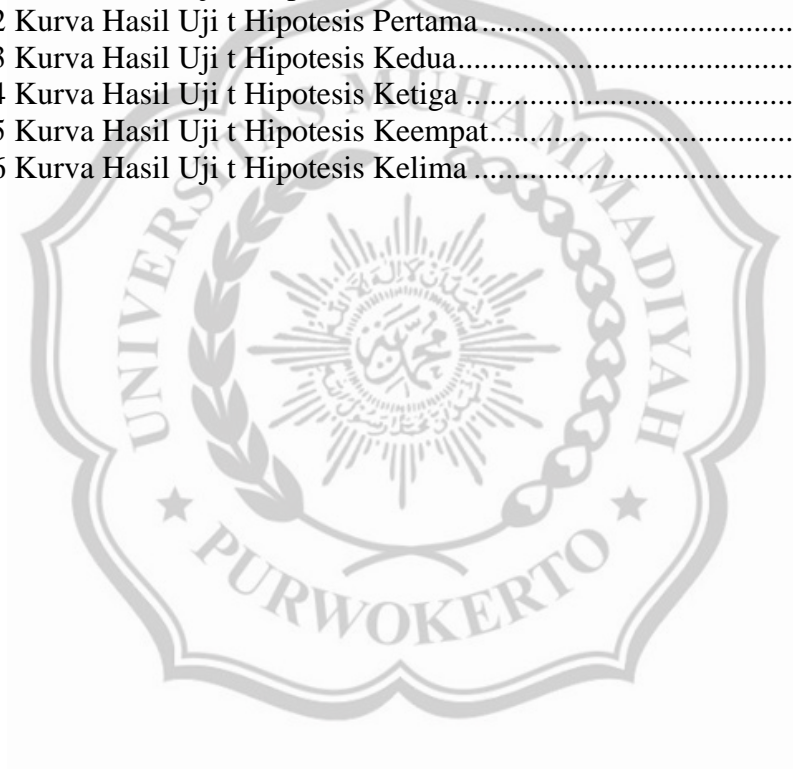


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Riset Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Data Pelayanan Rawat Jalan RSI Banjarnegara Tahun 2018-2019	35
Tabel 3.2 Data Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non BPJS RSI Banjarnegara Tahun 2018-2019	36
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	60
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Bukti Fisik	62
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Keandalan	63
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Daya Tanggap	64
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Jaminan	64
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Empati.....	65
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pasien	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.13 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Beda Rata-rata <i>Independent Sample t Test</i>	80
Tabel 4.17 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Kepuasan Pasien	82
Tabel 4.18 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Bukti Fisik	83
Tabel 4.19 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Keandalan	85
Tabel 4.20 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Daya Tanggap	86
Tabel 4.21 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Jaminan.....	87
Tabel 4.22 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Empati	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsepsi Kualitas Pelayanan	13
Gambar 2.2 Rangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Keenam	47
Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	49
Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	50
Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	51
Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	52
Gambar 3.6 Kurva Uji t Hipotesis Kelima	52
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji F Hipotesis Keenam	73
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Pertama	77
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kedua	77
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Ketiga	78
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Keempat	78
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji t Hipotesis Kelima	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	100
Lampiran 2 Data Penyebaran Responden	105
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden	106
Lampiran 4 Nilai Tabulasi data.....	110
Lampiran 5 Uji Validitas.....	128
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	132
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	133
Lampiran 8 Uji Determinasi (R^2).....	135
Lampiran 9 Uji F.....	136
Lampiran 10 Analisis Regresi Berganda dan Uji t	137
Lampiran 11 Uji Beda Rata-rata	138
Lampiran 12 r Tabel.....	139
Lampiran 13 t Tabel.....	143
Lampiran 14 F Tabel.....	146

