

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PADA PRIMAYA HOSPITAL BEKASI BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen



Oleh

Dihar Regina Mentari

192411004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

BEKASI, 2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dihar Regina Mentari
Nomer Induk Mahasiswa : 192411004
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan Pasien Pada Primaya Hospital
Bekasi Barat

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Sastra Satu Manajemen.

Mengetahui, 09 September 2023

Ketua program Studi Manajemen,

Dosen Pembimbing



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si

NIDN. 0325107402



Drs. Tigor Hutapea, ME

NIDN. 0327096203

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PRIMAYA HOSPITAL BEKASI BARAT

OLEH

DIHAR REGINA MENTARI

192411004

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada Tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 09 September 2023



Ir. Prillia Haliawan, MM

Ketua Tim Penguji



Dr. Darwin Hasiholan, SE., M.Si

Anggota Tim Penguji 1



Drs. Tigor Hutapea, ME

Anggota Tim Penguji 2

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

PROGRAM STUDI S.I MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 09 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Dihar Regina Mentari

NIM : 192411004

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dihar Regina Mentari
NIM : 192411004
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti- Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PRIMAYA HOSPITAL BEKASI BARAT”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 09 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Dihar Regina Mentari

NIM : 192411004

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al – Insyirah : 5)

Hidup itu sebuah perjalanan bukan perbandingan, maka jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain karena, kita berdiri di bumi yang sama tapi dengan takdir yang berbeda.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Primaya Hospital Bekasi Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun populasi yang ada didapam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat ke Primaya Hospital Bekasi Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Sampel yang diambil sebanyak 100 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil peneliatian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, selain itu terdapt pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dan kepuasan pasien. Pada hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,201 lebih kecil dari nilai koefisien fasilitas sebesar 0,384. Hasil penelitian menunjukkan faktor fasilitas yang lebih berpengaruh dalam menerangkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on patient satisfaction at Primaya Hospital Bekasi Barat. This study uses a quantitative approach. The population in this study were outpatients who went to Primaya Hospital Bekasi Barat. The sampling technique used was purposive sampling technique. Samples were taken as many as 100 patients. The data collection technique used a questionnaire, while the data analysis used multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of this research show that there is a positive and significant influence between service quality and patient satisfaction, in addition there is a positive and significant influence between facilities and patient satisfaction. The results of multiple linear regression analysis show that the service quality coefficient value is 0.201, which is smaller than the facility coefficient value of 0.384. The results of the study show that the facility factor is more influential in explaining patient satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Facility, Patient Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT Yang maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Primaya Hospital Bekasi Barat”**. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi persyaratan memperoleh sebagian syarat dalam mencapai gelar sarjana strata satu (SI) Manajemen.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan skripsi ini tak lepas dari peran serta berbagai pihak yang telah membantu baik berupa materil maupun spiritual, bimbingan, petunjuk dan saran, dukungan serta dorongan yang diberikan kepada penulis, sehingga penulisan ilmiah ini dapat selesai tepat pada waktunya. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Tigor Hutapea, ME selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan masukan, bimbingan, dan serta nasihat-nasihat yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos.,M.Si selaku Kaprodi Manajemen STIE Tri Bhakti.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE Tri Bhakti terutama dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
4. Seluruh staff dan bagian akademik STIE Tri Bhakti yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan urusan administrasi selama perkuliahan.
5. Primaya Hospital Bekasi Barat yang sudah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada orang tua dan kaka yang telah memberikan dukungan yang luar biasa setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seseorang yang berperan dalam banyak hal Lutfan Zaki Arhadian yang selalu ada, menemani, menyemangati, menghibur, mendukung dan

membantu penulis selama proses penulisan skripsi dari awal hingga akhir.

8. Teman-teman seperjuangan Sasa, Yana, Retno, Meitya, Ilham, Ali, Fauzi, Kevin dan teman-teman lain yang telah membantu, memberi dukungan dan serta motivasi untuk penulis selama penyusunan skripsi berlangsung.
9. Kepada Sandra Bella Anjani, Febtiana Delima Putri, Sinta Nurul Iklima, Siti Nurhasanah, Namira Tia Lestari yang telah menghibur dan memberi semangat di masa-masa sulit.
10. Kepada seluruh teman-teman angkatan 2019 yang telah menjadi bagian dari kisah yang indah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan ilmiah ini dan penulis juga sangat menerima saran dan kritik dari berbagai pihak. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dikemudian hari.

Bekasi, 09 September 2023



Dihar Regina Mentari

NIM : 192411004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Sistematis Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Pasien	8
2.1.1 Dimensi Kepuasan Pasien	8
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	9
2.1.3 Metedo-metode Pengukuran Kepuasan Pasien	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.3 Fasilitas	13
2.3.1 Dimensi Fasilitas	13
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Fasilitas.....	14
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	18

2.6 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Variabel dan Metodologi Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel.....	21
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.4 Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional	23
3.4.1 Pengukuran Variabel	23
3.4.2 Definisi Operasional.....	24
3.4.3 Daftar Kuesioner	26
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data	30
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	30
3.5.2 Teknik Analisis Data	30
3.5.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.2.3 Analisis Data	33
3.5.2.4 Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	36
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	37
4.1.3 Lokasi Perusahaan.....	38
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	38
4.2 Deskripsi Responden	38
4.2.1 Karakteristik Responden	38
4.2.2 Deskripsi Tanggapan Responden Pada Kuesioner	41
4.3 Uji Instrumen Penelitian	50
4.3.1 Uji Validitas	50
4.3.2 Uji Realibilitas	52
4.4 Regresi Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	54
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	54
4.4.1.1 Uji Normalitas	54

4.4.1.2 Uji Multikolinieritas	56
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.4.2 Analisis Data	58
4.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.4.3 Uji Hipotesis.....	59
4.4.3.1 Uji Parsial (uji t)	59
4.4.3.2 Uji Simultan (uji F)	60
4.4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	62
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	62
4.5.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pasien Rawat Jalan Primaya Hospital Bekasi Barat	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Skala Likert	23
Tabel 3.2 Definsi Operasional Kepuasan Pasien	24
Tabel 3.3 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan.....	24
Tabel 3.4 Definisi Operasional Fasilitas	25
Tabel 3.5 Instrumen Penelitian Kepuasan Pasien	27
Tabel 3.6 Instrumen Penelitian Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 3.7 Instrumen Penelitian Fasilitas	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Pada Variabel Fasilitas.....	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X ₂).....	51
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Fasilitas.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pasien	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Beganda	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (uji t)	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (uji F).....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pasien Berobat Rawat Jalan	2
Gambar 1.2 Google Rating Primaya Hospital Bekasi Barat	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Logo Primaya Hospital.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Primaya Hospital Bekasi Barat	38
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot Of Regression.....	54
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	57