

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI JANTUNG DI RSUD JEND  
AHMAD YANI KOTA METRO LAMPUNG**

**TESIS**



**OLEH :**

**OKTARINA HANDAYANI**

**19710001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAHMETRO**

**1442 H / 2021M**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI JANTUNG DI RSUD JEND  
AHMAD YANI KOTA METRO LAMPUNG**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Magister  
Manajemen**

**Disusun Oleh:**

**OKTARINA HANDAYANI**

**19710001**

**PROGRAM STUDY MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**TAHUN 2021**

## ABSTRAK

Handayani Oktarina 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Afdal Mazni. Pembimbing (2) M. Ihsan Dacholfany.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti sikap pemberi layanan, kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas. Rawat jalan adalah cerminan dari suatu pelayanan yang diterima pasien terhadap rumah sakit. Menurut Aditama Rawat jalan adalah rangkaian proses berbagai pelayanan dan unit terdepan yang menampilkan citra rumah sakit, karena seluruh aktivitas pelayanan rumah sakit seperti pelayanan medis, asuhan keperawatan, pencegahan akibat sakit, peningkatan pemulihan kesehatan dan penyuluhan kesehatan dirasakan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. metode kuantitatif korelasi karena data penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik dan mencari hubungan antar variabel.

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung dengan jumlah responden yaitu 90 pasien. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan propotional random sampling dan didukung dengan teknik analisis data menggunakan program SPSS.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh dari 90 sampel tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan bahwa Dari hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji F dengan perhitungan yaitu  $F_{hitung}$  sebesar 105,134 >  $F_{tabel}$  3,95. Hasil uji t bahwa pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel uji t dengan perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar 3,363 > 1,66196. Hasil uji t bahwa fasilitas ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari tabel uji t dengan perhitungan  $t_{hitung}$  sebesar 25,082 > 1,66196. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 70% dan sisanya 29,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: pelayanan, fasilitas, kepuasan pasien

## ABSTRACT

Handayani Oktarina 2021. The Effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction at General Hospital of General Ahmad Yani, Metro Lampung City Master of Management Study Program, Muhammadiyah Metro University. Advisor: (1)\_Afdal Mazni. Advisors (2) M. Ihsan Dacholfany.

Satisfaction or dissatisfaction is the conclusion of the interaction between expectations and experiences after using the services or services provided. The level of patient satisfaction is also influenced by other factors such as the attitude of the service provider, the condition of the room, the completeness of the facilities and facilities. Outpatient care is a reflection of a service that patients receive to the hospital. According to Aditama, outpatient care is a series of processes for various services and leading units that display the image of a hospital, because all hospital service activities such as medical services, nursing care, prevention of illness, improving health recovery and health education are felt by customers.

This study aims to determine the effect of service quality and facilities on patient satisfaction. The quantitative method of correlation because the research data is in the form of numbers and the analysis uses statistics and looks for relationships between variables.

This research was conducted at Jend Ahmad Yani General Hospital, Metro Lampung City with the number of respondents, namely 90 patients. The sampling technique uses proportional random sampling and is supported by data analysis techniques using the SPSS program.

Based on the results of the analysis obtained from 90 samples about the effect of service quality and facilities on patient satisfaction, it can be concluded that the F test results indicate that the quality of service and facilities together. This can be seen from the table of the results of the F test with calculations, namely  $F_{count}$  of 105.134 > F table of 3.95. The t test results show that service ( $X_1$ ) has a significant effect on patient satisfaction. This can be seen from the t-test table with the  $t_{count}$  of 3.363 > 1.66196. The t test results show that the facility ( $X_2$ ) has a significant effect on patient satisfaction. This can be seen from the t-test table with the  $t_{count}$  of 25.082 > 1.66196. The coefficient of determination test results show that services and facilities have an influence on patient satisfaction by 70% and the remaining 29.3% are influenced by other variables not discussed in this study.

From this analysis, it can be concluded that services and facilities have a direct effect on patient satisfaction.

Keywords: service, facilities, patient satisfaction

**PERSETUJUAN**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI JANTUNG DI RSUD JEND  
AHMAD YANI KOTA METRO LAMPUNG**

**OLEH**

**OKTARINA HANDAYANI  
19710001**

Telah melakukan bimbingan BAB I-V dan disetujui untuk di ujikan  
Metro, Juli 2021

Tim Penguji

**Pembimbing I**



**Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.**  
NIDN: 0331106101

**Pembimbing II**



**Dr. M. Ihsan Dacholfany, M.Ed**  
NIDN: 0229055710

Menyetujui,  
Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



**Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.**  
NIDN: 0228035801

**PENGESAHAN**

**TESIS**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP**  
**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI JANTUNG DI RSUD JEND**  
**AHMAD YANI KOTA METRO LAMPUNG**

**OLEH**

**OKTARINA HANDAYANI**  
**19710001**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal Mei 2021  
Tim Penguji

**Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0331106101**



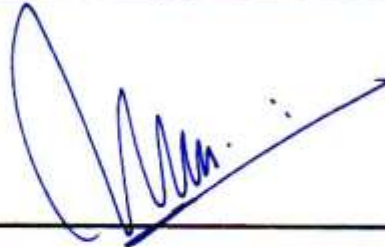
**Ketua**

**Dr. M. Ihsan Dachelfany, M.Ed**  
**NIDN. 0229055710**



**Sekretaris**

**Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.**  
**NIDN. 0228035801**



**Penguji Utama**

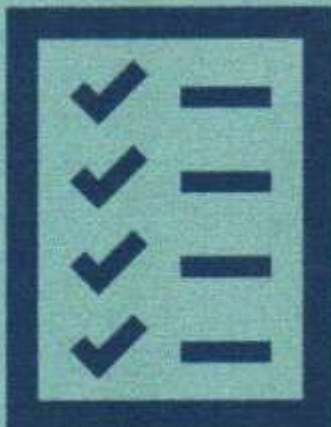
Menyetujui,  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Metro



**Dr. Agus Sutanto, M.Si.**  
**NIP. 19620827 198803 1 001**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2127/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama** : OKTARINA HANDAYANI  
**NPM** : 19710001  
**Jenis Dokumen** : TESIS

**Judul :**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN POLI JANTUNG DI RSUD JEND AHMAD YANI KOTA METRO LAMPUNG**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 29 Juni 2021

Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Metro, Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : OKTARINA HANDAYANI

NPM : 19710001

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini adalah karya saya sendiri yang merupakan hasil penelitian, pengolahan dan analisis saya sendiri serta bukan merupakan replikasi maupun jiplakan dari hasil penelitian orang lain apabila terbukti tesis ini merupakan plagiat atau jiplakan, maka tesisnya dianggap gugur serta gelarnya di batalkan.

Demikian pernyataan ini di buat dnegan segala akibat yang timbul menjadi tanggung jawab penulis.

Metro, Juli 2021



OKTARINA HANDAYANI

## **MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”*

(QS. Al-Baqarah: 286)

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Yang mana telah memberikan mukjizat, anugerah, kemudahan serta kelancaran dalam penyelesaian penyusunan tesis ini. Penulis mempersembahkan tesis ini kepada:

1. Papa Umar Djohan, S.H., yang sangat saya sayangi dan yang paling saya cintai. Terimakasih senantiasa memberikan cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan tanpa henti kepada anaknya. Terimakasih untuk cinta, do'a dan kasih sayang dari kalian yang membuka pintu hari ini untuk menyelesaikan pendidikan hingga saat ini.
2. Suami tercinta Giri Sugiarto Wibowo S.E., dan ananda tercinta M.Rizky Aditya yang telah selalu menjadi penyemangat dan motivasi
3. Adik-adik tersayang dan seluruh keluarga besar yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi. Semoga kesuksesan lebih besar akan kalian raih di masa yang akan daaing..
4. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan arahan dan menunggu keberhasilan saya.
5. Dan almamater Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

## KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirrahim Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di Rumah Sakit Umum Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung”. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan tesis ini tidaklah mudah untuk penulis menyelesaikan tesis ini, oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

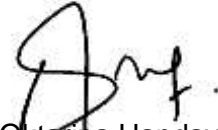
1. Drs Jazim Ahmad, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si., selaku Direktur Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Suharto, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr. Afdal Mazni, S.E.,M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya proposal tesis ini.
5. Dr. M.Ichsan Dacholfany, S.E., M.Ed., selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
6. Dr. Suharto, S.E., M.M., selaku penguji yang telah memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
7. Segenap dosen Pascasarja Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan banyak wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berarti bagi penulis. Seluruh staf dan karyawan Pascasarjana, penulis mengucapkan terimakasih atas bantuannya.
8. Kepada Direktur dan seluruh pegawai serta pasien RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Lampung yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini.

9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penulis demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Metro, Juli 2021

Peneliti



Oktarina Handayani

NPM. 19710001

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
SURAT UJI PLAGIAT .....	viii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ix
MOTTO.....	x
PERSEMBAHAN .....	xi
KATAPENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	6
1. Kualitas Pelayanan .....	6
2. Fasilitas .....	9
3. Kepuasan Pasien .....	12
B. Penelitian Relevan .....	17
C. Kerangka Pemikiran.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	21
B. Populasi dan Sampel .....	21
C. Definisi Operasional .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	29
1. Sejarah Singkat .....	29
2. Visi dan Misi .....	30
3. Struktur Organisasi.....	32
B. Hasil Penelitian.....	33
1. Deskripsi Data Hasil Kuisisioner.....	33
2. Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	35
3. Hasil Uji Persyaratan Analisis .....	37
C. Pembahasan .....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>46</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Jalan Poli Jantung .....	3
Tabel 2.1 Alasan Pasien Menunggu.....	5
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen.....	20
Tabel 3.2 Skala Likert.....	21
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Fasililtas.....	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Homogenitas.....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas .....	36
Tabel 4.11 Hasil Uji T .....	36
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	37
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi.....	38

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>16</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....</b>	<b>29</b>