

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GAYA BARU
KEC SEPUTIH SURABAYA LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI



Oleh:

OKTAVIANA

NPM. 16610200

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GAYA BARU
KEC SEPUTIH SURABAYA LAMPUNG TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Satu Persyaratan dalam Menempuh Gelar Sarjana
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

Oleh:

OKTAVIANA

NPM. 16610200

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020

ABSTRAK

Oktaviana. NPM 16610200. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah. Skripsi Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah.

Jenis penelitian yaitu penelitian Kuantitatif, dengan mengetahui data yang bersifat kuantitatif. Dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah. Pengumpulan data menggunakan observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas. Uji Persyaratan Analisis menggunakan Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Homogenitas. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F, dan Uji R².

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Lampung Tengah.

ABSTRACT

Oktaviana. NPM 16610200. 2020. The Influence of Service Quality on Satisfaction of Inpatients in the Gaya Baru Puskesmas Kec Seputih Surabaya, Central Lampung. Thesis Management Study Program Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor: (1) Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of service quality on inpatient satisfaction at Gaya Baru Puskesmas Kec Seputih Surabaya, Lampung Tengah.

This type of research is quantitative research, by knowing quantitative data. In this study were all inpatients at the Gaya Baru Puskesmas Kec Seputih Surabaya, Central Lampung. Data collection uses observation and documentation. Analysis of the data used is validity test, reliability test. Test Requirements Analysis uses the Normality Test, Linearity Test, Homogeneity Test. Data analysis using Multiple Linear Regression Analysis, T Test, F Test, and R² Test.

The results of this study indicate that service quality has a significant effect on inpatient satisfaction at the Gaya Baru Health Center, Kec. Seputih, Surabaya, Central Lampung.

Keywords: Service Quality, Satisfaction of Inpatients in Gaya Baru Health Center, Central Lampung.

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DIPUSKESMAS GAYA BARU KEC SEPUTIH SURABAYA
LAMPUNG TENGAH

OKTAVIANA

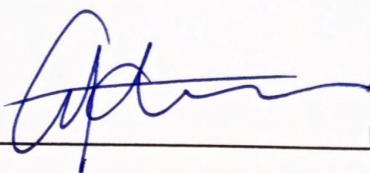
NPM. 166100200

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

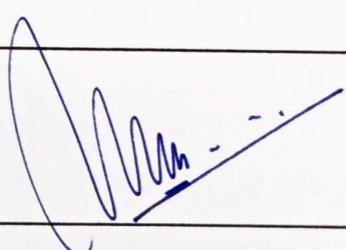
Hari : Senin
Tanggal : 27 April 2020
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

Tim Penguji :

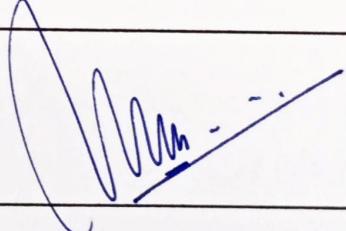
Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.
NIDN. 0331106101

Penguji I

Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 02206068604

Penguji II

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

Penguji Utama



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI PUSKESMAS GAYA BARU KEC SEPUTIH SURABAYA
LAMPUNG TENGAH

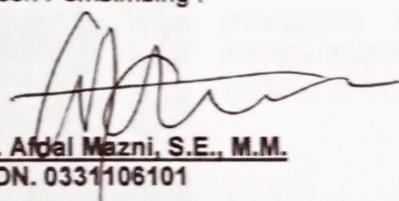
Oleh:

OKTAVIANA

NPM. 16610200

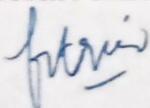
Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



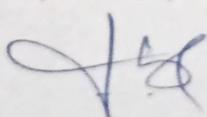
Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.
NIDN. 0331106101

Dosen Pembimbing II



Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 02206068604

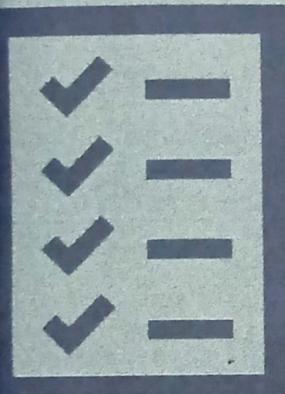
Mengetahuin,
Kaprodi Manajemen



Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901



PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 1139/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : OKTAVIANA
NPM : 16610200
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GAYA BARU KECAMATAN SEPUTIH SURABAYA LAMPUNG TENGAH

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, 12 Mei 2020

Kepala Unit,



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

at:
Hajar Dewantara No.116
Suryo, Kec. Metro Timur Kota
Lampung, Indonesia

site: www.upi.ummetro.ac.id
ail: upi.ummetro@gmail.com

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Oktaviana

NPM : 1661200

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS GAYA BARU KEC SEPUTIH SURABAYA LAMPUNG TENGAH**" adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 01 Mei 2020

Yana membuat pernyataan,



MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْجِعْ (٧) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْ (٨)

fa-inna ma'a al'usri yusraan (5). inna ma'a al'usri yusraan (6). fa-idzaa faraghta fainshab (7). wa-ilaa rabbika fairghab (8).

Artinya: Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (5), sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (6). Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain (7), dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (8). (QS Al-Insyiraih 49:5-8)

PERSEMPAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah yang tiada tara. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya kelak di yaumil kiyamah. Dalam penyusunan skripsi ini akan penulis persembahkan kepada:

1. Ayahanda (Kasibun) dan ibunda (Marsitah) yang senantiasa kusayangi dan kucintai yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepadaku serta memotivasku dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kakak ku tercinta Wiwik Windarti dan Indri Astuti yang kusayangi dan kucintai yang telah memberiku dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Teruntuk kakak ipar ku Jumari dan Edi Suprapto yang telah memberiku dukungan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Keponakanku dek Sheril Junia Putri dan Nico Bagus Saputra yang kusayangi dan kucintai yang telah memberiku dukungan dan motivasi serta keceriaan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga besar yang selalu memberi semangat demi keberhasilan studiku.
6. Untuk Sahabat-sahabatku (Alisia Dewi N.H, Marcelia Pertiwi, Veratama Setiya N dan Istiqomah) yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teruntuk keluarga keduaku kosan ibu Katinem (Dedek Istiqomah, Dian Yustikarini, Oktarina, Feni Septia ningsih, Afrelina Yolanda Sari, Lili Setiawati, Lupita Safitri dan Irhama Yati) yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

8. Untuk teman-teman angkatanku yang selalu membantu, berbagai keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak.
9. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas segala nikmat yang tiada hentinya dialirkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Gaya Baru Kec Seputih Surabaya Lampung Tengah”**

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada penghulu sekalian manusia, junjungan Rasulullah Muhammad SAW, manusia pilihan yang telah menunjukkan jalan kebenaran kepada umat manusia. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menuntaskan jenjang stara 1(S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini, dengan penuh rasa hormat, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Suharto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Febriyanto, S.E.,M.M. Kepala Program Studi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr. Afdal Mazni S.E., M.M, Sebagai Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro dan sekaligus pembimbing I yang sudah membantu

dalam membimbing serta memberikan saran yang baik bagi penulis hingga terselesaikan skripsi ini.

5. Fitriani, S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan dan membimbing serta memberikan perhatian penuh.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Teman-teman S1 Manajemen angkatan tahun 2016 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih banyak atas masukan dan sarannya.
8. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pihak lain yang membacanya. Semoga kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan berkah dari Allah SWT, Amin.

Metro, 01 Mei 2020

Oktaviana
16610200

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN UJI PLAGIARISME	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ix
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitianan	6
E. Sistematika Penulisan	7
 BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Dekripsi Teori	9
1. Manajemen Pemasaran	9
2. Pengertian Jasa	10
3. Kepuasan	11
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	18
D. Hasil Penelitian Relawan	22

E. Kerangka Pemikiran	24
F. Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	25
B. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian	25
C. Metode Penelitian	25
1. Operasionalisasi Variabel.....	26
2. Populasi dan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan data.....	30
1. Data Primer.....	30
2. Data Sekunder	30
E. Alat Analisis Data	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reabilitas	33
3. Uji Normalitas.....	33
4. Uji Linieritas.....	34
5. Uji Homogenitas	34
F. Analisis Regresi Linear Berganda	34
G. Uji Hipotesis	35
1. Uji Statiistik T (Uji Patial).....	35
2. Uji F (Uji Silmutan)	36
3. Uji R ² Determinasi.....	36
4. Hipotesis Statistik	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
1. Sejarah Singkat Puskesmas Gaya Baru.....	39
2. Struktur Organisasi Puskesmas Gaya Baru	40
3. Tupoksi Perusahaan	41
B. HasilPenelitian	43
1. Pengujian Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas	44
1) Pengujian Normalitas Variabel Bukti Fisik	45
2) Pengujian Normalitas Variabel Keandalan (X2).....	46
3) Pengujian Normalitas Variabel Daya Tanggap (X3)	46
4) Pengujian Normalitas Variabel Jaminan Dan Kepastian (X4)	47
5) Pengujian Normalitas Variabel Empati (X5).....	47
6) Pengujian Normalitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	48
b. Uji Liniertitas.....	48
c. Uji Homogenitas	51
1) Uji Homogenitas Varians Y Atas X ₁	51
2) Uji Homogenitas Varians Y Atas X ₂	52
3) Uji Homogenitas Varians Y Atas X ₃	52
4) Uji Homogenitas Varians Y Atas X ₄	53
5) Uji Homogenitas Varians Y Atas X ₅	53
6) Deskripsi Data Hasil Quisioner.....	53
7) Pengujian Model Analisis	62
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
b. Uji Parsial (Uji-T).....	64
c. Uji Simultan (Uji-F).....	67
d. R ² Diterminasi.....	68

e. Hipotesis Statistik	69
C. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN	78
B. SARAN	81
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Tahun 2013-2018	3
Tabel 2.2 Penelitian Relavan	22
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	26
Tabel 3.2 Klasifikasi Penilaian Jawaban Kuisioner.....	28
Tabel 3.3 Kisi-kisi angket.....	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel 4.2 ANOVA Linieritas Y atas X ₁	49
Tabel 4.3 ANOVA Linieritas Y atas X ₂	49
Tabel 4.4 ANOVA Linieritas Y atas X ₃	50
Tabel 4.5 ANOVA Linieritas Y atas X ₄	50
Tabel 4.6 ANOVA Linieritas Y atas X ₅	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenitas Varians Y atas X ₁	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Homogenitas Varians Y atas X ₂	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Homogenitas Varians Y atas X ₃	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Homogenitas Varians Y atas X ₄	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Homogenitas Varians Y atas X ₅	53
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Bukti Fisik (X ₁)	54
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Keandalan(X ₂).....	55
Tabel 4.14Distribusi Frekuensi Skor Variabel Daya Tanggap (X ₃)	57
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Jaminan dan Kepastian(X ₄)...	58
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Skor Variabel Empati (X ₅).....	59
Tabel 4.17Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Pasien (Y)	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63

Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	64
Tabel 4.20 Hasil UjiSimultan (Uji-f)	67
Tabel 4.21 Hasil Uji R ² Diterminasi	68
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Pengaruh Positif dan Signifikan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien	69
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Pengaruh Positif dan Signifikan Keandalan (X ₂) Kepuasan Pasien	70
Tabel 4.24Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Positif dan Tidak Signifikan Daya Tanggap (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)	71
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Positif dan Signifikan Jaminan dan Kepastian (X4) Terhadap Kepuasan Pasien.....	72
Tabel 4.26 Hasil Pengujian Pengaruh Positif dan Signifikan Jaminan dan Kepastian (X4) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pasien Tahun 2013-2018.....	4
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Gaya Baru Kec. Seputih Surabaya Lampung Tengah	40
Gambar 4.2 Diagram P Plot Bukti Fisik (X1)	45
Gambar 4.3 Diagram P Plot Keandalan (X2)	46
Gambar 4.4 Diagram P Plot Daya Tanggap (X3)	46
Gambar 4.5 Diagram P Plot Jaminan dan Kepastian (X4)	47
Gambar 4.6 Diagram P Plot Empati (X5)	47
Gambar 4.7 Diagram P Plot Kepuasan Konsumen (Y)	48
Gambar 4.8 Histogram Skor Variabel Bukti Fisik (X1).....	55
Gambar 4.9 Histogram Skor Variabel Keandalan (X2).....	56
Gambar 4.10 Histogram Skor Variabel Daya Tanggap (X3).....	57
Gambar 4.11 Histogram Skor Variabel Jaminan dan Kepastian (X4).....	59
Gambar 4.12 Histogram Skor Variabel Empati (X5).....	60
Gambar 4.13 Histogram Skor Variabel Kepuasan Pasien (X6)	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner	85
Lampiran 2 Tabulasi Skor Jawaban Kuisioner	105
Lampiran 3 Tabulasi Skor Jawaban Kuisioner yang Valid	129
Lampiran 4 Data Mentah Total Skor Jawaban Kuisioner.....	153
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	156
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	170
Lampiran 7 Hasil Uji Linieritas.....	171
Lampiran 8 Perhitungan Uji Homogenitas Varians.....	176
Lampiran 9 Perhitungan Regresi Linier Berganda.....	177
Lampiran 10 Perhitungan Uji Parsial (Uji t)	179
Lampiran 11 Perhitungan Uji Signifikan (Uji F).....	180
Lampiran 12 Perhitungan R^2 Diterminasi	181
Lampiran 13 Penentuan Tabel Distribusi Frekuensi Skor.....	182
Lampiran 14 Uji Linieritas dan Simultan (F)	188