

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Dan Layanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Al-Islam H.M. Mawardi Sidoarjo”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, SE., MM Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. M. Munir Rachman,.Dr., Drs.Ec., M.Si dan Suharyanto, Drs, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam menyusun skripsi.
5. Keluarga sayayang telah memberi saya dukungan moral maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kemudahan dan kesuksesan, motivasi dan kebaikan lainnya kepada saya.

6. Keapada teman-teman pejuang skripsi (Yusron ,Sinyo, Rischa, Idea, Nana, Ayin, Siska) yang sudah mensupport dan membantu dalam pengerjaan skripsi

Skripsi penelitian ini telah saya susun dengan maksimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan tangan terbuka menerima masukan yang membangun. Akhir kata penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 03 Agustus 2020

Penulis,

## **MOTTO**

*“ Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan  
saya pemenang “*

*~Siti Julaika~*

## ABSTRAK

Kepuasan pasien terjadi dikarenakan faktor fasilitas dan layanan perawatan. Fasilitas yang mendukung pasien yang sedang sakit akan membantu pasien dalam proses penyembuhan. Pelayanan juga harus ditingkatkan karena pasien yang sakit pasti membutuhkan perhatian lebih dari seluruh pihak Rumah Sakit. Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian,Sidoarjo dijadikan populasi dan diambil sampel sebanyak 90 responden. Sampel jenuh dijadikan sebagai teknik pengambilan sampel. Kuesioner disebar dan hasil jawaban responden dianalisis data dengan regresi linier berganda. Ditemukan hasil variabel fasilitas dan layanan memiliki pengaruh secara parsial dan simultan pada variabel kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Al-Islam H.M Mawardi Krian di Sidoarjo.

**Kata kunci :** Fasilitas, Layanan, Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction occurs due to facility and care service factors. Facilities that support patients who are sick will help patients in the healing process. Services must also be improved because sick patients certainly need more attention from all parties of the Hospital. Inpatients of Al-Islam H.M Mawardi Krian Hospital, Sidoarjo were made into a population and 90 samples were taken. Saturated samples are used as a sampling technique. Questionnaires were distributed and the results of respondents' answers were analyzed with multiple linear regression data. It was found that the results of facility and service variables had a partial and simultaneous influence on the variable satisfaction of inpatients at the H.M Mawardi Krian Hospital in Sidoarjo.*

**Keywords:** *Facilities, Services, Patient Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12

2.2.2 Fasilitas .....	19
2.2.3 Layanan .....	21
2.2.4 Kepuasan Pasien .....	27
2.3 Kerangka Konseptual .....	33
2.4 Hipotesis .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	37
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi .....	39
3.2.2 Sampel .....	39
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.2.4 Karakteristik Responden .....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.3.1 Jenis Data .....	40
3.3.2 Sumber Data .....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.4.1 Kuesioner .....	42
3.4.2 Skala Pengukuran.....	42
3.4.3 Prosedur Pengumpulan Data .....	43
3.4.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	44
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	44
3.5.1 Variabel Penelitian .....	44
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	45
3.6 Kisi-kisi Instrumen Dalam Pengumpulan Data .....	47
3.7 Teknik Analisis Data .....	48
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian.....	48

3.7.2 Uji Normalitas .....	49
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.9 Uji Hipotesis .....	51
3.9.1 Uji t .....	51
3.9.2 Uji F .....	52

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	53
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	53
4.1.2 Visi dan Misi .....	53
4.1.3 Lokasi Penelitian .....	54
4.1.4 Struktur Organisasi .....	54
4.1.5 Job Description.....	58
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	60
4.3 Analisis Hasil Penelitian .....	61
4.3.1 Persiapan Analisis Data .....	61
4.3.2 Uji Instrumen Penelitian.....	64
4.3.3 Uji Hipotesis.....	76
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda ....	78
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	80

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	83
5.2 Saran .....	84

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
-----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN - LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 <i>Skala Likert</i> .....	43
3.2 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	47
4.1 Berdasarkan Pekerjaan .....	60
4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.3 Persiapan Analisis Data .....	61
4.4 Analisis Indikator Lahan Parkir.....	65
4.5 Hasil Analisis Indikator 2 Lobby .....	65
4.6 Hasil Analisis Indikator 3 Kamar.....	66
4.7 Hasil Analisis Indikator 4 Kemampuan dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan .....	66
4.8 Hasil Analisis Indikator 5 Perawat segera menanyakan keluhan kepada pasien.....	67
4.9 Hasil Analisis Indikator 6 Ketika pasien membutuhkan pertolongan perawat segera datang dan tidak berbelit-belit .....	67
4.10 Hasil Analisis Indikator 7 Perawat mampu menjelaskan permasalahan yang pasien derita .....	68
4.11 Analisis Indikator 8 Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan .....	68
4.12 Hasil Analisis Indikator 9 Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan .....	69
4.13 Hasil Analisis Indikator 10 Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan .....	69
4.14 Uji Reliabilitas Fasilitas ( $X_1$ ) .....	70
4.15 Uji Reliabilitas Layanan ( $X_2$ ).....	70
4.16 Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y).....	71
4.17 Uji normalitas .....	72

4.18 Uji Multikolinieritas .....	73
4.19 Uji Glejser .....	74
4.20 Hasil Pengujian Durbin Watson Regresi Linier .....	76
4.21 Uji t Parsial .....	76
4.22 Uji F Simultan .....	77
4.23 Regresi Linier Berganda .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	35
3.1 Rancangan Penelitian .....	38
4.1 Struktur Organisasi.....	54
4.2 Struktur Organisasi Di Bawah Kepala Bidang Pelayanan .....	56
4.3 Struktur Organisasi Di Bawah Bagian Umum dan Keuangan .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Hasil *Output* SPSS versi 24.0 (Analisis Regresi Logistik)
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan