



UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

# TUGAS AKHIR

**PENILAIAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN  
POLIKLINIK BERBASIS KUALITAS, FASILITAS, DAN  
HARGA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN KEDIRI**

**DIAH AYU PARAMITHA  
NIM. 193700056**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**

FormTA/TI-01



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**PENILAIAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN POLIKLINIK BERBASIS  
KUALITAS, FASILITAS, DAN HARGA DI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KABUPATEN KEDIRI**

**DIAH AYU PARAMITHA  
NIM. 193700056**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**



# **TUGAS AKHIR**







**PENILAIAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN POLIKLINIK BERBASIS  
KUALITAS, FASILITAS, DAN HARGA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN KEDIRI**






**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik  
Industri  
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**







**DIAH AYU  
PARAMITHANIM.  
193700056**






**PROGRAM STUDI TEKNIK  
INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**





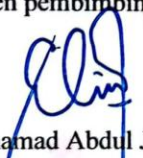
## Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing



Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam sidang Tugas Akhir.

Surabaya 07 Juli 2023

Dosen pembimbing,



Muhamad Abdul Jumali, S.T., MT.  
NIDN : 0725078001



## Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Sidang Tugas Akhir Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada tanggal 14 Juli 2023

Panitia Ujian :

Ketua

Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.

Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris

M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.

Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota

Manik Ayu Titisari, S.T., MT.

Penguji I

Prihono, S.T., MT.

Penguji II

Muhamad Abdul Jumali, S.T., MT.

Dosen Pembimbing



*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**Program Studi Teknik Industri**  
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

**BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)**

Pada hari ini,

Tanggal : Jumat, 14 Juli 2023

Jam : 14.00

Tempat : Ruang II Gedung sardjito Lt 3.

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Diah Ayu Paramitha

NIM : 193700056

Dosen Pembimbing : Muhamad Abdul Jumali

Judul Tugas Akhir : Penilaian Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Berbasis Kualitas, Fasilitas, dan Harga di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri

Saran-saran perbaikan :

- Format penulisan tolong diperbaiki (abstrak, tabel, gambar)
- Bab II, kutipan  $\cong$  harus dimasukkan semua ke dalam Daftar Pustaka.

Penguji I

Manik Ayu Litsani, S.T., MT.

Surabaya, 14 Juli 2023

Mahasiswa,  
Diah Ayu Paramitha

- \* Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-T109b

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : Jumat, 14 Juli 2023

Jam : 14.00

Tempat : Ruang II Gedung Sardjito Lt. 3

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Diah Ayu Paramitha

NIM : 193700056

Dosen Pembimbing : Muhamad Abdul Jumali, S.T., MT.

Judul Tugas Akhir : Penilaian Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik Berbasis Kualitas, Fasilitas, dan Harga di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri

Saran-saran perbaikan :

- Rumusan masalah harus berhubungan dengan judul
- Pada bab II kajian pustaka harus sesuai dengan daftar pustaka
- Tujuan penelitian berhubungan dengan kesimpulan

Penguji II  
Prihono, S.T., MT.

Surabaya, 14 Juli 2023  
Mahasiswa,  
Diah Ayu Paramitha

- \* Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, dengan melimpahkan rahmat dan ridhonya, akhirnya penulisan Karya Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dapat tersusun dan terselesainya dengan judul laporan **“PENILAIAN KEPUASAN MUTU PELAYANAN BERBASIS KUALITAS, FASILITAS, DAN HARGA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN KEDIRI”**

Untuk selanjutnya penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini diantara lain :

1. Tuhan Yang Maha Esa, telah memberikan rahmat dan hidayah serta kesehatan pada kita semua
2. Keluarga khususnya Adik Jaka Satria yang telah memberikan semangat, doa yang tiada henti dipanjatkan kepada saya, serta tekad yang kuat sehingga saya pada titik sekarang ini.
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyani, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
5. Bapak Yitno Utomo, S.T., M.T selaku Dosen Wali Kelas B Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
6. Bapak Muhamad Abdul Jumali, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Karya Tugas Akhir Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
7. Kepada Pemilik NIP. 199607012020121009 terimakasih telah berkontribusi memberikan semangat dan motivasi kepada saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini.
8. Teman-teman se-angkatan, yang sudah membantu dan banyak menyemangati penulis dalam pengerjaan Karya Tugas Akhir.
9. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having*



*no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa Karya Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan, sehingga penulis memohon maaf apabila dalam penyusunan dan juga penulisan Karya Tugas Akhir ini kurang baik dan kurang sempurna. Oleh karena itu penulis memohon kritik dan juga saran dari pembaca agar dapat menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Demikian Karya Tugas Akhir ini dibuat sebagaimana mestinya, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik penulis sendiri maupun para pembaca dalam menambah wawasan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 14 Juli 2023

Penulis,

Diah Ayu Paramitha

NIM. 193700056

## SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Diah Ayu Paramitha  
NIM : 193700056  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Tugas Akhir : Penilaian Kepuasan Mutu Pelayanan Poliklinik  
Berbasis Kualitas, Fasilitas, dan Harga di Rumah  
Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri

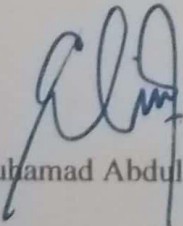
Dosen Pembimbing : Muhamad Abdul Jumali, S.T., MT.

Menyatakan bahwa **Karya Tugas Akhir** saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 14 Juli 2023

Dosen Pembimbing,

  
Muhamad Abdul Jumali, S.T., MT.

Mahasiswa

  
Diah Ayu Paramitha

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PANITIA SIDANG TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1</b> Latar Belakang.....	1
<b>1.2</b> Rumusan Masalah .....	4
<b>1.3</b> Batasan Masalah.....	5
<b>1.4</b> Tujuan Penelitian.....	5
<b>1.5</b> Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	6
<b>2.2</b> Landasan Teori .....	10
<b>2.2.1</b> Kualitas Pelayanan .....	10
<b>2.2.2</b> Fasilitas Pelayanan .....	13
<b>2.2.3</b> Harga Pelayanan.....	14
<b>2.2.4</b> Mutu Pelayanan.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1</b> Jenis Penelitian .....	19
<b>3.2</b> Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
<b>3.3</b> Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	20
<b>3.4</b> Uji Instrumen Penelitian Validitas dan Reliabilitas Data .....	22
<b>1.</b> Uji Validitas.....	22
<b>2.</b> Uji Reliabilitas .....	23
<b>3.5</b> Operasional Variabel .....	23
<b>3.5.1</b> Pengertian.....	23

3.5.2	Operasional Variabel.....	24
3.6	Metode Analisa Data .....	26
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>		<b>28</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
4.1.1	Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri.....	29
4.1.2	Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri .....	30
4.1.3	Fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri.....	31
4.1.4	Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kediri .....	32
4.2	Karakteristik Responden .....	33
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.2.2	Responden Berdasarkan Umur.....	34
4.2.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian .....	35
4.3.1	Uji Validitas .....	36
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	38
4.3.3	Uji Linier Berganda.....	38
4.3.4	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
4.3.5	Uji T (Secara Parsial) .....	40
4.3.6	Uji F (Secara Simultan).....	41
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>43</b>
5.1	Simpulan.....	43
5.2	Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>44</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Rancangan Penelitian.....	19
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Kediri .....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Pasien Poliklinik RSKK .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2. 2 Strategi Pemasaran dan Tujuan Penetapan Harga.....	15
Tabel 3. 1 Uji Validitas .....	22
Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas .....	23
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 4 Koefisien Korelasi.....	27
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	34
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel (X1).....	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel (X2).....	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel (X3).....	37
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji t (secara parsial).....	40
Tabel 4. 12 Hasil Uji f (secara simultan).....	41