



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RS. BUNDA SURABAYA

**HUZROTUN NAFISAH
181500213**

**DOSEN PEMBIMBING
I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS.
BUNDA SURABAYA**

SKRIPSI



**HUZROTUN NAFISAH
NIM : 181500213**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
RS. BUNDA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Huzrotun Nafisah

NIM : 181500213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Seminar Proposal : Pengaruh Kualitas
Pelayanan dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan
Pasien RS. Bunda
Surabaya

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Huzrotun Nafisah
b. NIM : 181500213
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Proposal Penelitian ini telah disetujui oleh dosen
pembimbing dan layak untuk diuji

Tanggal: 12 - 1 - 2022

Dosen Pembimbing,

Drs. I Ketut Surabagaria, S.E., M.M.

NPP : 1701834/DY

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Proposal Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RS. Bunda Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Huzrotun Nafisah
- b. Nim : 181500213
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat Email : khuzrotunnafisah@gmail.com

Surabaya, 04 Juli 2022



Dosen Pembimbing

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

NPP : 1109598/DY



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :


Pada Hari : Jum"at
Tanggal : 10 Juni
Tahun : 2022

Penguji I,



Dra. Ch. Menek Sri Handayani, SE.,M.M
NPP: 2032001

Penguji II,



Bayu Adi, S.E., Ak.,MSA.,CA
NPP: 1108597 /DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Huzrotun Nafisah

Nim : 181500213

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RS. Bunda Surabaya". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan den sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Mei 2022

Mahasiswa,



Huzrotun Nafisah

Nim : 181500213

Motto

"believe in something bigger than yourself and find your
purpose in life"

Fighting yuk bisa yuk!

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahkan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien RS. Bunda di Surabaya".

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. Drs. M. Subandowo, MS. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, SE., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. I Made Bagus Dwiarta, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu dan memebrikan koreksi selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drg. Joseph Leonardo Marvin Hamzah selaku direktur RS. Bunda Surabaya yang telah memberikan ijin dan membantu dalam penelitian ini.

6. Kedua orang tua yang sangat saya cintai yang sudah membesarkan, dan memberikan segala bentuk pengorbanan, dukungan, ilmu, kasih sayang serta memotivasi untuk keberhasilan penulis.
7. Kakak-kakak tercinta Anisa, Hamsah, Ufik beserta semua keluarga besar, yang selalu mendoakan dan mendukung di saat kuliah sampai penyelesaian penulisan skripsi.
8. Sahabat dona, dwi, indri, vivin, yola, andri, fira, alma terimakasih sudah selalu menemani, membantu, mengingatkan dan memberikan support kepada penulis selama kurang lebih 4 tahun ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu. Semoga segala kebaikan dibalas oleh nya dengan kebaikan yang berlipat ganda. Aamiin.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan. Akhirnya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 25 Mei 2022
Penulis,

Huzrotun Nafisah

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Manajemen Pemasaran	22
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	22
2.2.1.2 Bauran Pemasaran.....	24
2.2.2 Jasa	26
2.2.2.1 Pengertian Jasa	26

2.2.2.2	Karakteristik Jasa	27
2.2.3	Kualitas Pelayanan	28
2.2.3.1	Standarisasi Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.3.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	29
2.2.3.3	Fungsi Pelayanan.....	31
2.2.3.4	Jenis - jenis Pelayanan	31
2.2.3.5	Waktu Tunggu Pelayanan.....	32
2.2.3.6	Manfaat Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.3.7	Indikator Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.3.8	Pengukuran Kualitas Pelayanan	36
2.2.4	Fasilitas	36
2.2.4.1	Pengertian Fasilitas.....	36
2.2.4.2	Faktor yang mempengaruhi fasilitas.....	37
2.2.4.3	Fungsi Fasilitas.....	39
2.2.4.4	Macam - macam Fasilitas	40
2.2.4.5	Jenis - jenis Fasilitas	43
2.2.4.6	Indikator Fasilitas	44
2.2.5	Kepuasan Pasien	45
2.2.5.1	Pengertian Kepuasan Pasien.....	45
2.2.5.2	Metode Mengukur Kepuasan Pasien.....	47
2.2.5.3	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	49
2.2.5.4	Indikator Kepuasan Pasien.....	50
2.3	Kerangka Konseptua	50
2.4	Hipotesis	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	53
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	55
3.2.1 Populasi.....	55
3.2.2 Sample	55
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	57
3.3 Jenis dan Sumber Data	58
3.3.1 Jenis Data.....	58
3.3.2 Sumber Data	58
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	59
3.5 Alat Pengumpulan Data	59
3.5.1 Kuesioner	60
3.5.2 Wawancara	61
3.5.3 Dokumnetasi.....	62
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	62
3.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	62
3.7.1 Variabel Penelitian.....	62
3.7.2 Definisi Operasional Variabel	63
3.8 Teknik Analisis Data	65
3.8.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	65
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	66
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	68
3.8.4 Uji Hipotesis	69

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
4.1.1	Deskripsi RS. Bunda Surabaya.....	71
4.1.2	Sejarah RS. Bunda Surabaya.....	72
4.1.3	Visi dan Misi RS. Bunda Surabaya	72
4.1.4	Logo RS. Bunda Surabaya	73
4.1.5	Struktur Organisasi RS. Bunda Surabaya.....	74
4.2	Deskripsi Data.....	75
4.2.1	Karakteristik Responden.....	75
4.2.1.1	Berdasarkan Usia	76
4.2.1.2	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.2.1.3	Berdasarkan Pekerjaan.....	78
4.2.1.4	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
4.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	80
4.2.2.1	Kualitas Pelayanan	81
4.2.2.2	Fasilitas.....	82
4.2.2.3	Kepuasan Pasien	83
4.2.2.4	Rekapitulasi Variabel X dan Y	85
4.3	Analisis Data Peneliiian.....	91
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	91
4.3.1.1	Uji Validitas	91
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	94
4.3.2	Pengujian Uji Asumsi Klasik.....	95
4.3.2.1	Uji Normalitas	95
4.3.2.2	Uji Multikolinieritas	96
4.3.2.3	Uji Aoutokorelasi.....	97
4.3.2.4	Uji Heterokedastisitas	98

4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	99
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	101
4.3.4.1 Uji t.....	101
4.3.4.2 Uji f.....	103
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	108

DAFTAR PUSTAKA109

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Nilai Skala Likert	61
4.1 Responden Berdasarkan Usia	78
4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas.....	84
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien	86
4.8 Rekapitulasi Data Variabel.....	87
4.9 Hasil Uji Validitas.....	94
4.10 Hasil Uji reliabilitas	97
4.11 Hasil Uji Normalitas	98
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	99
4.13 Hasil Uji Autokorelasi	100
4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	103
4.16 Hasil Uji t	104
4.17 Hasil Uji F	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka KONSEPTUAL.....	51
3.1 Rancangan Penelitian.....	54
4.1 Logo RS. Bunda Surabaya	75
4.2 Struktur Organisasi RS. Bunda Surabaya	77
4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Berita Acara Revisi Skripsi
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 8 : Output Pengolahan SPSS
- Lampiran 9 : Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi