



**UNIVERSITAS
PGRI ADI
BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah
Sakit Wates Husada Balongpanggung
Gresik**

Tamara Aprilliyah
161500051

Dosen Pembimbing
Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WATES
HUSADA BALONGPANGGANG GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**TAMARA APRILLIYAH
NIM: 161500051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

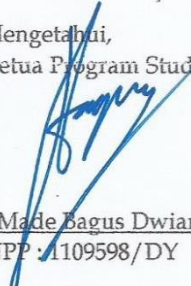
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Di Rumah Sakit Wates Husada
Balongpanggang Gresik

Identitas Mahasiswa

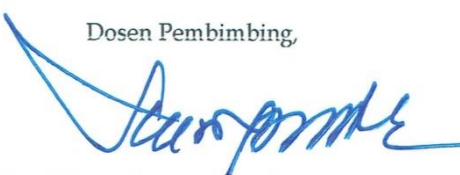
- a. Nama : Tamara Aprilliyah
- b. NIM : 161500051
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat E-mail : tamaraap8@gmail.com

Surabaya, 1 Januari 2021

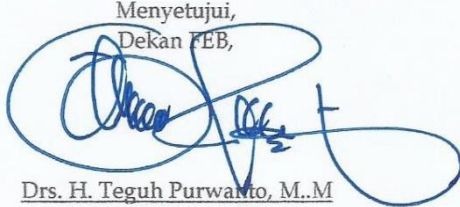
Mengetahui,
Ketua Program Studi,


I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M
NPP : 1109598/DY

Dosen Pembimbing,


Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E, M.M.
NPP : 170183/DY

Menyetujui,
Dekan FEB,


Drs. H. Teguh Purwanto, M..M
NIP : 196012221990031001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tamara Aprilliyah

NIM : 161500051

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini mennyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik" 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 2020/2021 bersifat original.

Bilman dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hokum yang berlaku.

Dengan pernyataan ni dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 Januari 2021



Tamara Aprilliyah
Tamara Aprilliyah

NIM : 161500051

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik”**.

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. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
2. Bapak Drs. H Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
4. Bapak Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M selaku dosen pembimbing saya yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan skripsi ini,
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada saya selama di bangku kuliah ini,
6. Kepada Ibu Dr. Titin selaku Pimpinan Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik yang telah

memberikan izin dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini,

7. Kepada Ibu saya Rupiyyatin dan Kakak-kakak saya yang sangat saya sayangi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya dalam penyusunan skripsi ini,
8. Kepada Budi Setiawan dan Teman Kos, yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan selama ini.

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

Surabaya, 1 Januari 2021

Penulis,

Tamara Aprilliyah
NIM: 161500051

MOTTO

*"Hiduplah seperti air,
tidak menentang cukup mengalir seperti takdir".*

~ Tamara Aprilliyah ~

ABSTRAK

Riset ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh fasilitas & kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Husada Balongpanggung Gresik. Teknik pengambilan sampel mamakai *sampling insidental*. Dari analisis data, dapat disimpulkan bahwa kualitas dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Wates Husada Balopanggung Gresik baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci: Fasilitas, kualitas pelayanan & kepuasan pasien.

ABSTRACT

This research aims to determine the extent of the influence of facilities & service quality on patient satisfaction at Husada Balongpanggung Gresik Hospital. The sampling technique used incidental sampling. From the data analysis, it can be concluded that the quality and quality of service are proven to have an effect on patient satisfaction at Wates Husada Balopanggung Gresik Hospital either partially or simultaneously.

Keyword: *Facilities, service quality & patient satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pemasaran.....	14
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	14
2.2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.2 Fasilitas.....	16
2.2.2.1 Pengertian Fasilitas.....	16
2.2.2.2 Tujuan Fasilitas.....	17
2.2.2.3 Macam-Macam Strategi Fasilitas.....	17
2.2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	18
2.2.2.5 Indikator-Indikator Fasilitas.....	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3.2 Model Kualitas Pelayanan.....	20

2.2.3.3	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3.4	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.3.5	Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.4	Kepuasan	24
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan	24
2.2.4.2	Manfaat Kepuasan.....	25
2.2.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan.....	27
2.2.4.4	Indikator Kepuasan.....	29
2.3	Kerangka Konseptual	30
2.4	Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian	33
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.2.1	Populasi	35
3.2.2	Sampel.....	35
3.2.3	Teknik Pengambilan sampel.....	36
3.3	Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1	Jenis Data	37
3.3.2	Sumber Data	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1	Kuesioner.....	38
3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.5.1	Variabel Penelitian.....	40
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
3.6.1.1	Uji Validitas	43
3.6.1.2	Uji Reabilitas	44
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.6.2.1	Uji Normalitas	45

3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	45
3.6.2.3	Uji Autokolerasi	46
3.6.2.4	Uji Heterokedastisitas.....	46
3.6.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	49
4.1.1	Data Umum	49
4.1.2	Visi dan Misi.....	49
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	50
4.2	Data Khusus.....	55
4.2.1	Karakteristik Responden.....	55
4.2.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.1.2	Berdasarkan Umur	56
4.2.1.3	Berdasarkan Pendidikan	56
4.2.2	Distibusi Frekuensi Variabel	57
4.2.2.1	Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (X1)..	57
4.2.2.2	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	58
4.2.2.3	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (Y)	59
4.3	Analisis Data Penelitian.....	60
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian.....	61
4.3.1.1	Uji Validitas	61
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	62
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	62
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.3.4	Pengujian Hipotesis	67
4.3.5.1	Uji T (Secara Parsial).....	67
4.3.5.2	Uji F Simultan.....	68
4.4	Pembahasan	69
4.4.1	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan	69
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan...	70

4.4.3 Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan yang akan Datang.....	12
Tabel 3.1 Skala Likert.....	39
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (X1).....	58
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	59
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (Y)	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji t Parsial.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji F Simultan.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Wates Husada Balongpanggang Gresik	50
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..	57
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65