ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SANSANI ARENGKA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti
Ujian Comprehensive Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

HASBI ASHSYADIQI

NIM 10871001966

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN OLEH :

NAMA : HASBI ASHSYADIQI

NPM : 10871001966

JURUSAN : MANAJEMEN

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHAHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT SANSANI ARENGKA PEKANBARU

PANITIA PENGUJI

KETUA

Drs. ALPIZAR, M.Si.
NIP. 19640625 199203 1 064

SEKRETARIS

RATNA DEWI, S.Sos, M.Si.
NIP. 19811030 200710 2004

ANGGOTA

PENGUJI I

RIKI HANRI MALAU, SE, MM
NIP. 19710124 200701 1 020

PENGUJI II

DIANA FRAVIA, SE, M.Si
NIP. 150 388 52

ABSTRAK

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas guna terciptanya kepuasan kepada semua pasiennya. Untuk itu harus diketahui faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Dan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kita untuk mengetahui apa yang pasien butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakin Sansani Arengka Pekanbaru. Populasi pada penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru. Sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 99 orang dan metode yang digunakan adalah accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dimana Y menunjuk pada variabel kepuasan pasien, X1 variabel bukti fisik, X2 variabel keandalan, X3 variabel daya tanggap, X4 variabel jaminan, dan X5 variabel empati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara bukti fisik, Kehandalan dalam menangani konsumen, Daya Tanggap, Jaminan yang diberikan dan Empati terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan uji F dimana nilai signifikansinya 0,000. Koefisien determinasi pada Kepuasan konsumen yang ditunjukkan oleh Adjusted R Square adalah 0,513 yang berarti bahwa Kepuasan konsumen 51,3% dipengaruhi oleh variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan 48,7% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci : kepuasan konsumen, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

KATA PENGANTAR

Bismillahhirrahmanirrahim

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan puji syukur yang sedalam-dalamnya kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini tepat pada waktunya. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana lengkap pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penelitian ini berjudul ***"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sansani Arengka Pekanbaru".***

Dalam penulisan ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, disebabkan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik waktu, isi maupun dari segi ilmiah. Untuk itu dengan tangan terbuka penulis akan menerima segala bentuk kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Penulisan dan penyelesaian penalitian ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil yang tidak ternilai harganya. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua orang tua yang sangat tulus membantu dalam melewati masa kuliah penulis, baik dari segi moril maupun materil.
2. Bapak Mahendra Romus, Mec, PhD, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

3. Bapak Mulya Sosiadi, SE, MM, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Dr. Mahyarni, SE, MM, selaku pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan tempat untuk memberikan bimbingan dan saran pada penulisan penelitian ini.
5. Naily yang selalu memberi semangat begitu juga dengan sahabat-sahabat yang lain (Rinal, Nani, Raisa, Intan, Ipit, Junay, Bang Aan, Bang Eka, han Yuyu) yang memberi dukungan kepada penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan masukan dan bantuan meminjamkan buku kepada penulis.

Untuk mereka semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, kesehatan dan keselamatan serta tetap dalam lindungannya. Akhirnya penulis mohon ma'af atas kesalahan-kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Pekanbaru, Mei 2013

Penulis

HASBI ASHSYADIQI

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

DAFTAR GRAFIK ..... **viii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah…… 1

B. Perrumusan Masalah..... 4

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... 5

D. Sistematika Penulisan..... 5

BAB II TELAAH PUSTAKA..... 8

A. Pemasaran……. 8

B. Pelayanan Jasa..... 9

C. Kualitas Pelayanan..... 11

D. Perilaku Konsumen..... 14

E. Kepuasan Pelanggan..... 18

F. Pengertian Rumah Sakit…….. 23

G. Pelayanan Dalam Perspektif Islam..... 25

H. Hasil Penelitian Terdahulu..... 26

I. Konsep Operasional..... 28

J. Hipotesis..... 31

K. Variabel Penelitian..... 31

BAB III M ETODE PENELITIAN……... 32

A. Lokasi Penelitian..... 32

B. Jenis dan Sumber Data..... 32

C. Populasi dan Sampel..... 32

D. Tehnik Pengumpulan Data..... 34

E. Analisis Data..... 34

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN…….. 37

A. Sejarah Singkat Perusahaan…… 37

B. Fasilitas Pelayanan…….. 38

C. Penunjang Medis…… 41

D. Daftar Nama Dokter…… 41

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……. 43

A. Hasil Penelian…… 43

B. Pembahasan…… 58

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN…… 61

A. Kesimpulan…… 61

B. Saran…….. 62

DAFTAR PUSTAKA