

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan**. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap Kepuasan pasien di rumah sakit dr. Lukas Bangkalan. Dengan mengetahui mana variabel yang berpengaruh tersebut maka dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit dr. Lukas berhasil dan tepat guna bagi pasien.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mendapat bimbingan, dukungan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Skripsi ini penulis dedikasikan untuk bapak dan ibu (alm) yang telah menjadi guru terbaik bagi penulis.
2. Bapak Bambang Sedtiyo Pambudi SE, MM dan Bapak Fathor As, SE, MM selaku Dosen Pembimbing, yang banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi UTM, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Pimpinan dan karyawan rumah sakit dr. Lukas Bangkalan
5. Untuk ibu (Siti Rahayu) dan bapak (M. Abusiri) yang insya allah ada disurga, terima kasih atas curahan kasih dan sayang yang telah engkau berikan untuk penulis. Terimakasih atas makna kehidupan yang telah engkau ajarkan pada penulis.
6. Untuk mbak (Puji Rahayu), mas (Husni Mubarak), mbak (Anis Ernawati) dan adik (Arief Amrullah) yang telah membantu lewat dukungan do'a dan semangat.
7. Untuk "mas-ku" terkasih, Liniarto Widodo terima kasih telah menjadi sumber inspirasi penulis setiap saat. Terima kasih atas dukungan penuh dan pengertian yang diberikan pada penulis.
8. Untuk seluruh mahasiswa manajemen 08 terima kasih atas arti persahabatan selama ini Untuk para Responden yang turut membantu dalam kelancaran skripsi.

9. Terakhir untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Bangkalan, 14 Februari 2012

Penulis

Indah Sri Wahyuni

ABSTRAK

INDAH SRI WAHYUNI, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dr. Lukas Bangkalan, dibawah bimbingan Bambang Setiyo Pambudi, SE, M.M dan Fathor As, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: 1. Pengaruh pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen, 2. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen, 3. Pengaruh jaminan dan kepastian terhadap kepuasan konsumen, 4. Pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen 5. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen

Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel secara incidental dengan pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Sampel dalam penelitian ini merupakan sebagian dari keseluruhan masyarakat kota Bangkalan yang menggunakan jasa rawat inap rumah sakit dr. Lukas.

Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi dari kualitas pelayanan membentuk suatu hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dirawat inap di rumah sakit dr.Lukas. Kontribusi koefisien dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang dirawat inap di rumah sakit dr.Lukas masing-masing untuk kehandalan adalah 0,264 , untuk daya tanggap 0,096 , untuk jaminan 0,323 untuk empati 0,042 dan untuk bukti fisik 0,229. Dari dimensi kualitas pelayanan ternyata dimensi jaminan yang paling berpengaruh dalam pembentukan kepuasan pasien yang dirawat inap di rumah sakit dr.Lukas Bangkalan. Hal tersebut disebabkan karena para pasien lebih tertarik pada jaminan yang diberikan oleh dokter seperti pengetahuan dan kecakapan, pelayanan yang sopan, ramah dan telaten, memberikan jaminan keamanan, dan kepercayaan kepada pasien.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian pemasaran	6
2.1.2 Pengertian jasa	8
2.1.3 Klasifikasi jasa	9
2.1.4 Karakteristik jasa	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20

2.3 Kerangka konseptual	24
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi Dan Sampel	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	27
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Devinisi Operasional Variabel	28
3.5 Jenis Data	32
3.6 Sumber Data	33
3.7 Metode Pengumpulan Data	33
3.8 Ruang Lingkup	34
3.9 Teknik Analisis	35
3.9.1 Analisis deskriptif	35
3.9.2 Uji Instrumen	35
3.9.2.1 Uji Validitas	35
3.9.2.2 Uji Reliabilitas	36
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.9.4 Analisis Regresi linier Berganda	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum	44
4.1.1 Sejarah Perusahaan	44
4.1.2 Struktur Organisasi	45

4.1.3 Fasilitas	46
4.1.4 Pelayanan	47
4.2 Gambaran Umum Responden	47
4.2.1 Deskripsi Responden	47
4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.3 Responden Berdasarkan Umur	48
4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.3.1 Uji Validitas	50
4.3.2 Uji Reliabilitas	52
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.3.1 Uji Normalitas	53
4.3.3.2 Uji Multikolonieritas	55
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	57
4.3.5. Uji hipotesis	60
4.3.5.1 Uji hipotesis 1 Uji F	60
4.3.5.2 Uji hipotesis 2 Uji t	61
4.3.5.3 Uji hipotesis 3 (Dominan)	62
4.4 Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa	17
Tabel 3.1 Ringkasan Indikator dan Diskriptor	30
Table 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Table 4.4 Uji validitas	51
Table 4.5 Uji Reliabilitas	52
Table 4.6 Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Berganda	57
Tabel 4.8 Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	69
Score hasil kuesioner	78
Uji Validitas	80
Uji reliabilitas	82
Uji normalitas	84
Uji multikolinearitas	84
Uji heterokedastisitas	85
Uji regresi berganda dan uji t	85
Uji f	86
Uji koefisien determinasi (R^2)	86