

ABSTRAK

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen ketika memperoleh pelayanan. Kepuasan konsumen diperoleh berdasarkan harapan konsumen setelah menerima pelayanan. Fasilitas adalah perlengkapan fisik yang disediakan oleh penyedia jasa. Fasilitas yang sempurna dapat memenuhi kebutuhan pasien yang ada dan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diterimanya. Kepuasan kolektif dengan faktor lain memainkan peran penting dalam fenomena pembelian dan perilaku konsumen. Kepuasan, sebagai prediktor yang baik dari perilaku pembelian barang atau jasa, memiliki pengaruh penting dalam pemasaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami secara simultan atau parsial pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSI Garam Kalianget.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Subyek penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 98 pasien yang dirawat di RS Garam Kalianget yang diperoleh dari perhitungan rumus slovin. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas serta satu variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Analisis penelitian ini menggunakan SPSS 26.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien $F_{hitung} 11.547 > F_{tabel} 3.091$, H_0 ditolak dan H_a diterima, maka kualitas pelayanan dan peralatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien 2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Nilai $T_{hitung} X1 12,525 > T_{tabel} 1,985$ yang diperoleh melalui analisis uji T akan menolak H_0 dan menerima H_a . Oleh karena itu, variabel bebasnya adalah kualitas (X_1) dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y) 3. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan analisis uji-t ($T_{hitung} X2 -0,528$).

Kata kunci: kualitas pelayanan, peralatan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Service quality is defined as the degree of satisfaction that consumers obtain when they obtain services. Consumer satisfaction is obtained based on the expectations of consumers after receiving services. Facilities are physical equipment provided by the service provider. The perfect facilities can meet the needs of the patients present and make the patients satisfied with the services they receive. Collective satisfaction with other factors plays an important role in the buying phenomenon and consumer behavior. Satisfaction, as a good predictor of the purchase behavior of goods or services, has an important influence in marketing. The purpose of this study is to simultaneously or partially determine and understand the impact of service quality and facilities on patient satisfaction at Kalianget Salt Hospital.

This type of research is quantitative. The method of data collection in this study used the questionnaire distribution technique. The subject of this study used a sample of 98 RSI Garam Kalianget-treated patients, obtained from a slovin formula calculation. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis with two independent variables, quality of service and facilities, and one dependent variable, patient satisfaction. The analysis of this study used SPSS 26.

From the analysis, we can conclude that: 1. Service and facility quality affect patient satisfaction analysis $F_{\text{count}} 11,547 > \text{For } F_{\text{table}} 3,091$, H_0 is rejected and H_a is accepted, so service and equipment quality affect patient satisfaction. 2. The quality of service has an impact on patient satisfaction. The value of $T_{\text{count}} X1 12.525 > T_{\text{table}} 1.985$ obtained through T test analysis will reject H_0 and accept H_a . Therefore, independent variable quality ($X1$) and dependent variable patient satisfaction (Y). 3. The facility does not affect patient satisfaction with the T-test analysis (value of $T_{\text{count}} X2 -0.528$). (Y).

Keywords: quality of service, equipment, patient satisfaction.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

DAFTAR TRANSLITERASI

Penulisan skripsi ini menggunakan transliterasi Arab-Indonesia yang ditetapkan dalam pedoman teknik penulisan skripsi Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura sebagai berikut:

	ARAB	INDONESIA	ARAB	INDON ESIA
	ا	'	ط	t{
	ب	B	ظ	z{
	ت	T	ع	'
	ث	Th	غ	gh
	ج	J	ف	f
	ح	h{	ق	q
	خ	Kh	ك	k
	د	D	ل	l
	ذ	Dh	م	m

	ر	R	ن	n
	ز	Z	و	w
	س	S	ه	h

	ش	Sh	ء	,
	ص	s{	ي	y
	ض	d{		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang madd ditulis dengan coretan horizontal (*macron*) di atas huruf a<, i< dan u<.

Bunyi hidup dobel (*diftong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf ay dan aw. Bunyi hidup (*vocalization atau harakah*) huruf konsonan akhir sebuah kata tidak dinyatakan dalam transliterasi. Transliterasi hanya berlaku pada huruf konsonan akhir tersebut.

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Sesungguhnya Setelah Kesulitan Itu Ada Kemudahan

(Al- Insyirah: 6)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap doa karya kecil ini untuk:

Ibuku tercinta yang selama ini selalu mendukung dan mendoakanku

Almarhum Bapak tercinta Moh. Molek,

Saudara, keponakan tersayang, beserta segenap keluarga dan

Tempatku menimba ilmu Universitas Trunojoyo Madura

Teman-teman yang selalu memberikan doa dan semangat

KATA PENGATAR

Puji syukur selalu kita panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan kasih sayang serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi agung, Nabi Muhammad SAW yang telah mengangkat Manusia dari jurang kegelapan menuju alam yang terang benderang seperti saat ini.

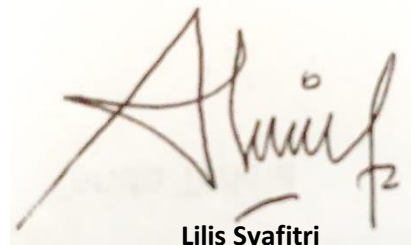
Penulis merasa bahagia karena telah menyusun skripsi ini dan dapat diselesaikan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSI GARAM KALIANGET SUMENEP”**. Skripsi ini disusun untuk tujuan memberikan pengetahuan baru bagi penulis. Selain itu dengan adanya skripsi ini diharapkan mampu menambah wawasan kepada semua masyarakat dan pembaca khususnya. Dalam penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Shofiyun Nahidloh, S.Ag., M.H.I selaku Dekan Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.
2. Bapak Firman Setiawan, S.H, I., M. E. I. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran, dan motivasi dalam menyelesaikan semua proses skripsi ini.

3. Semua Dosen Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Semua dan staff TU Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura yang telah sabar dan tidak bosan memberikan pelayanan kepada kami demi kelancaran skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya, khususnya Almarhum bapak saya, sahabat-sahabat saya yang telah memberikan motivasi serta dorongan dalam penyusunan skripsi dan yang selalu memberikan doa dan bantuannya dalam hal apapun dari awal hingga akhir demi kelancaran selama skripsi ini.
6. Teman-teman Ekonomi Syariah B 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis, terimakasih atas canda tawa kalian selama proses perkuliahan hingga skripsi ini selesai.

Namun demikian penulis menyadari begitu banyak kekurangan dan kedangkalan pengetahuan dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu berbagai kritikan dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi peningkatan kualitas dan kesempurnaan penyusun.

Bangkalan, 15 Januari 2022



Lilis Syafitri

160721100052

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
MOTTO.....	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I : PENDAHULUAN	1

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	11

BAB II : KERANGKA TEORITIK 12

A. Kerangka Teoritik.....	12
B. Kualitas Pelayanan	12
C. Fasilitas.....	15
D. Kepuasan Pasien	17
E. Keridhaan (<i>Antardhin</i>)	20
F. Kerangka Pemikiran	21
G. Hipotesis.	22

BAB III : METODE PENELITIAN 23

A. Tempat Penelitian.....	23
B. Jenis Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	24
D. Sumber Data.....	25

E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisis Data	26
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum RSI Garam Kalianget	33
1. Profil RSI Garam Kalianget	33
2. Visi dan Misi RSI Garam Kalianget	33
B. Data Penelitian.....	34
C. Analisis Data	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas.....	45
3. Uji Normalitas	46
4. Uji Multikolinieritas	47
5. Uji Heteroskedastisitas	48
6. Uji Detreminasi.....	49
4. Uji Linear Berganda	50
5. Uji T (Parsial)	51
6. Uji F (Simultan)	52
D. Pembahasan	53

BAB V : PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
 DAFTAR PUSTAKA	58
 Lampiran- lampiran.....	62
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Data Responden	34
Tabel 4.2 : Frekuensi Data X1	35
Tabel 4.3 : Frekuensi Data X2	39
Tabel 4.4 : Frekuensi Data Y	41
Tabel 4.5 : Uji Validitas	42
Tabel 4.6 : Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.7 : Uji Normalitas	45
Tabel 4.8 : Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.9 : Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.10 : Uji Determinasi	49
Tabel 4.11 : Uji Regresi Berganda	50
Tabel 4.12 : Uji T	51
Tabel 4.13 : Uji F	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran.....	22
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner	62
Lampiran 4 : R_{tabel}	67
Lampiran 5 : T_{tabel}	69
Lampiran 6 : F_{tabel}	71
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup	72