

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PADA UNIT *MEDICAL CHECK UP* (MCU) RUMAH
SAKIT UMUM KERTHA USADA
DI SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen



Oleh

Zephyr Van De Virginanda

1917041144

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

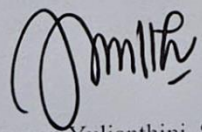
2023

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

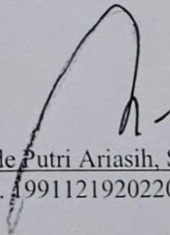
Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

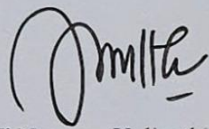
Pembimbing II,



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M
NIP. 199112192022032010

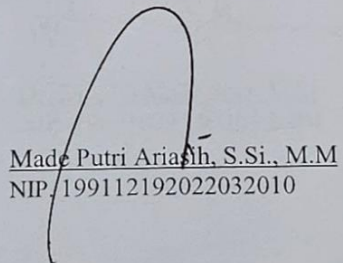
Skripsi oleh Zephyr Van De Varginanda
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 27 September 2023

Dewan Penguji,



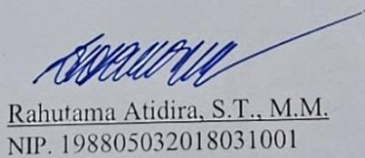
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Made Putri Ariash, S.Si., M.M
NIP. 199112192022032010

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh panitia ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

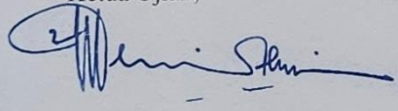
Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 27 September 2023

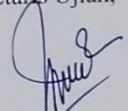
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Yuniarta, S.E., M.Si., Ca., CPA
NIP. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Unit *Medical Check Up* (MCU) Rumah Sakit Umum Kertha Usada di Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 September 2023
Yang membuat pernyataan



Zephyr Van De Virginanda
NIM. 1917041144



MOTTO

“Santai Tetapi Tekun Dan Selesai”

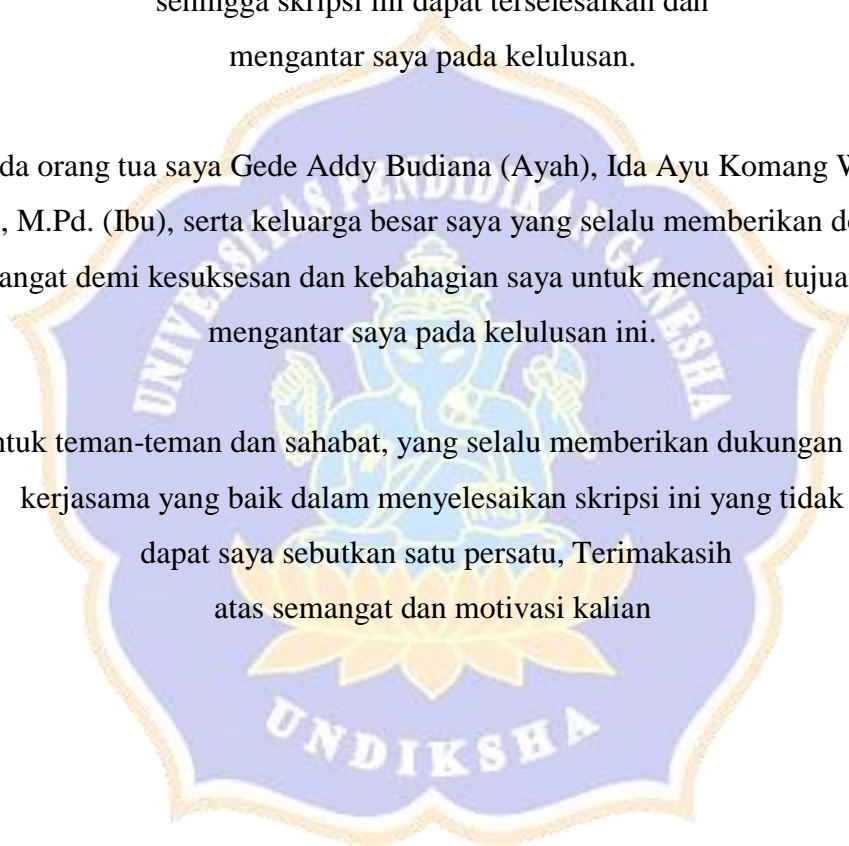
KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang telah diberikannya, sehingga skripsi yang saya buat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M dan Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada orang tua saya Gede Addy Budiana (Ayah), Ida Ayu Komang Widari, S.Pd., M.Pd. (Ibu), serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya untuk mencapai tujuan dan mengantarkan saya pada kelulusan ini.

Untuk teman-teman dan sahabat, yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian



PRAKATA

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Unit Medical Check Up (Mcu) Rumah Sakit Umum Kertha Usada di Singaraja ”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

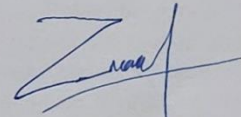
Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang sabar dan kesungguhan hati dalam membimbing penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan berbagai macam informasi selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang tersaji dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.

Singaraja, 22 September 2023



Zephyr Van De Virginanda
NIM 1917041144

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Deskripsi Teoretis.....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
2.1.2 Indikator Kepuasan Pasien.....	12
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Hubungan antar Variabel.....	18
2.3.1 Hubungan <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pasien.....	18
2.3.2 Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien.....	19
2.3.3 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien.....	19
2.3.4 Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien.....	20
2.3.5 Hubungan <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Pasien.....	20
2.4 Kerangka Berpikir.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian.....	23

3.2. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	27
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	27
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	28
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	30
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	31
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.6.3 Koefisien Determinasi	34
3.6.4 Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	37
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	38
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	38
4.2.2 Uji Regresi Linear Berganda	42
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.3 Pengujian Hipotesis	46
4.3.1 Pengaruh Kualitas pelayanan meliputi <i>Tangible</i> (X_1), <i>Reliability</i> (X_2) <i>Responsiveness</i> (X_3), <i>Assurance</i> (X_4) dan <i>Empathy</i> (X_5) Terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada	48
4.3.2 Pengaruh <i>Tangible</i> (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada	48
4.3.3 Pengaruh <i>Reliability</i> (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada	49
4.3.4 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada	49
4.3.5 Pengaruh <i>Assurance</i> (X_4) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada	49
4.3.6 Pengaruh <i>Empathy</i> (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada	50
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan meliputi <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> (MCU) di RSUD Kertha Usada	50

4.4.2 Hubungan <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> (MCU) di RSUD Kertha Usada.....	52
4.4.3 Hubungan <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> (MCU) di RSUD Kertha Usada.....	53
4.4.4 Hubungan <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> (MCU) di RSUD Kertha Usada.....	54
4.4.5 Hubungan <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> (MCU) di RSUD Kertha Usada.....	55
4.4.6 Hubungan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> (MCU) di RSUD Kertha Usada.....	56
4.5 Keterbatasan Penelitian	57
4.6 Implikasi	57
4.6.1 Implikasi Kualitas Pelayanan meliputi <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada terhadap Kepuasan Pasien.....	57
4.6.2 Implikasi <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada terhadap Kepuasan Pasien	58
4.6.3 Implikasi <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada terhadap Kepuasan Pasien.....	59
4.6.4 Implikasi <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada terhadap Kepuasan Pasien.....	59
4.6.5 Implikasi <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada terhadap Kepuasan Pasien.....	60
4.6.6 Implikasi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> di RSUD Kertha Usada terhadap Kepuasan Pasien	61
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	63
5.2 Simpulan	64
5.3 Saran.....	65
DAFTAR RUJUKAN.....	1
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien	21
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	39
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot Uji Multikolinearitas	42
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan meliputi <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pasien	47



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan <i>Medical Check Up</i> Rumah Sakit Umum Kertha Usada	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	15
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator Variabel, dan Skala Ukur	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden pasien rawat jalan pada unit <i>medichal check up</i> (MCU) RSUD Kertha Usada di Singaraja Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden pasien rawat jalan pada unit <i>medichal check up</i> (MCU) RSUD Kertha Usada di Singaraja Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	41