

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
KESEHATAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT  
LAWANG MEDIKA MALANG**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Mempemperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi*



**Disusun oleh :**

**Nurul Nur Aisah**

K.2016.1.33848

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇĘÇWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2020

# SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KESEHATAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH LAWANG MEDIKA MALANG

Oleh :

NURUL NUR AISAH

K 2016.1.33848

Telah dipertahankan di depan dosen-penguji pada tanggal  
21 Februari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. TACHJUDDIN, MM

Mengetahui,

Ketua P3M Malangkuçeçwaça

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

NIK 202.710.182

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 1 Februari 2020



Mahasiswa,

Nurul Nur Aisah

NPK: K.2016.1.33848

## SURAT KETERANGAN RISET



No : 07/PRW-U/11/II/2020

Hal : Riset Untuk Skripsi

Kepada:

Ketua Jurusan MANAJEMEN

STIE Malangkececwara

Di

Malang

Rumah Sakit Lawang Medika

Jl. Dr. Cipto 8

Bedali, Lawang, Kab. Malang

Jawa Timur, Indonesia

Telp : +62-341- 420888,426705

UGD : +62-341- 420889

( Hunting )

Fax : +62-341- 423338

Email : lawang.medika@yahoo.com

Menjawab surat saudara nomor 0146.1/BAAK-RESEACH/II/2020, melalui surat ini kami Human Resource Departement PT. Dasa Usaha Jaya- RS. Lawang medika, menjelaskan bahwa:

Saudara : Nurul Nur Aisah

Nomor Pokok : k.2016.1.33848

Program Sudi : Manajemen

Telah melakukan penelitian di tempat kami selama 3 Hari kerja mulai tgl 20 Januari sd. 9 Pebruari 2019. Terdapat dua hal yang dilakukan, pertama melakukan wawancara dengan pihak Keperawatan dan membagi kuisisioner yang kami koordinir untuk disebar ke pasien yang opname kami di keperawatan.

Demikian keterangan kami untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dir . Human Resource Departement

Aq.

(Yuponno Bagro)

Komisaris

SURAT DICETAK DENGAN SISTEM TERKOMPUTER, KEABSAHANNYA TIDAK MEMERLUKAN STEMPEL

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lawang Medika Malang”. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada STIE Malangkuçewara.

Penulis berusaha membuat laporan skripsi ini dengan sebaik mungkin.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta dalam membimbing dan memberi dukungan sehingga laporan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar:

1. Yang terhormat Bapak Bunyamin, Drs,M.M.,Ph.D, selaku ketua STIE Malangkuçewara.
2. Yang terhormat Bapak Drs. Tachjuddin, MM, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, dan mendukung penulis dari awal hingga akhir laporan skripsi ini.
3. Ucapan terima kasih untuk seluruh dosen dan staff yang telah membimbing penulis semasa perkuliahan di STIE Malangkuçewara ini.
4. Yang tersayang keluarga serta teman-teman penulis yaitu, Pralinda Trias Novita, Leni Adelia, Tria Lailatul, Nunung, Entin, Bagus dan untuk grup Segawon, Sholeha, Huru Hara yang selalu membantu penulis dan semua teman-teman penulis yang tidak di sebutkan satu persatu.

## **ABSTRAK**

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Lawang Medika terhadap kepuasan pasien rawat inap, pengaruh fasilitas kesehatan Rumah Sakit Lawang Medika terhadap kepuasan pasien rawat inap dan mengetahui pengaruh citra Rumah Sakit Lawang Medika terhadap kepuasan pasien rawat inap. Jenis dari penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian kausalitas, dengan populasi penelitian yaitu seluruh pasien rawat inap Rumah Sakit Lawang Medika dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Lawang Medika terhadap kepuasan pasien rawat inap. Fasilitas kesehatan Rumah Sakit Lawang Medika berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dan citra Rumah Sakit Lawang Medika berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Citra rumah sakit dan  
Kepuasan Pasien Rawat Inap

## **ABSTRACT**

*In general, this study aims to determine the effect of the quality of services provided by Lawang Medika Hospital to inpatient satisfaction, the influence of Lawang Medika Hospital health facilities on inpatient satisfaction and to know the influence of Lawang Medika Hospital's image on inpatient satisfaction. The type of research conducted is causality research, with the study population that is all inpatients at Lawang Medika Hospital with a sample size of 100 respondents. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. Based on the results of research and discussion that has been conducted, the following conclusions can be drawn: there is an influence on the quality of services provided by Lawang Medika Hospital to the satisfaction of inpatients. Lawang Medika Hospital health facilities affect the satisfaction of inpatients and the image of Lawang Medika Hospital affect the satisfaction of inpatients*

*Keywords: Quality of Services, Health Facilities, Hospital Image and Inpatient Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana Ekonomi di STIE Malangkuçewara

Malang. Adapun Judul dalam skripsi ini adalah “pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Lawang Medika Malang”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu, Demi sempurnanya skripsi ini penulis membutuhkan dukungan dan menyumbangkan pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun

Malang, 05 Maret 2020

Penulis,

Nurul Nur Aisah



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Pernyataan Orisinalitas.....	iii
Surat Keterangan Riset.....	iv
Riwayat Hidup .....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Abstrak .....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.1.2 Ukuran Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.1.3 Indikator Harapan Pelanggan .....	6
2.1.2 Fasilitas .....	7
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas .....	7
2.1.2.2 Pertimbangan Tata Letak Fasilitas Jasa.....	7

2.1.2.3 Citra Perusahaan .....	8
2.1.2.4 Dimensi Citra Perusahaan .....	10
2.1.2.5 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan .....	11
2.1.3 Kepuasan pelanggan .....	12
2.1.3.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	15
2.1.3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Model Konseptual Penelitian .....	25
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Populasi dan sampel.....	28
3.3. Variabel, Operasional, dan Pengukuran.....	29
3.4. Metode pengumpulan data .....	31
3.4.1. Uji Reliabilitas .....	31
3.4.2. Uji Validitas.....	31
3.5. Metode Analisis .....	32
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2. Regresi linier berganda .....	32
3.5.2.1. Uji Asumsi Klasik .....	33
3.5.2.2. Uji Hipotesis.....	34
3.5.2.3. Uji Hipotesis.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.2 Karakteristik Responden .....	40
4.3 Uji Instrumen .....	40
4.3.1 Uji Validitas.....	40
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.4. Deskripsi Jawaban Responden .....	44

4.4.1 Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	44
4.4.2 Fasilitas kesehatan ( $X_2$ ).....	46
4.4.3 Citra perusahaan ( $X_3$ ) .....	48
4.4.4 Kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Lawang Medika (RSLM) (Y) .....	49
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	50
4.5.1 Uji Multikolinearitas .....	51
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.5.3 Hasil Uji Normalitas .....	53
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.5.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.5.6 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
4.5.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	58
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
4.6.1 Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Lawang Medika (RSLM).....	62
4.6.2 Pengaruh variabel fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Lawang Medika (RSLM).....	63
4.6.3 Pengaruh variabel citra perusahaan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Lawang Medika (RSLM).....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Tabel Ringkasan Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Table Operasionalisasi Variabel .....	26
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	41
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Fasilitas Kesehatan ( $X_2$ ).....	41
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan ( $X_3$ ).....	42
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.10 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	44
Tabel 4.11 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Fasilitas kesehatan ( $X_2$ ) .....	46
Tabel 4.12 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra perusahaan ( $X_3$ ) .....	48
Tabel 4.13 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lawang Medika (RSLM) (Y) ...	49
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda.....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	58
Tabel 4.18 Perbandingan Antara Nilai $t_{hitung}$ Dengan $t_{Tabel}$ .....	59
Tabel 4.19 Tabel <i>standardized Coeficient Beta</i> .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1. Kuisisioner .....	75
Lampiran 2. Data Kuisisioner .....	78
Lampiran 3. Hasil Distribusi Jawaban Responden .....	82
Lampiran 4. Analisis Regresi .....	86
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	92
Lampiran 6. Reliability (X1) .....	97
Lampiran 7 . Reliability (X2).....	99
Lampiran 8. Reliability (X3).....	101
Lampiran 9. Reliability (Y).....	103