

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SITI HAWA PADANG**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Strata Satu (S1) Pada
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:

ELVIRA

11481/2008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DUAL DEGREE

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2013

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

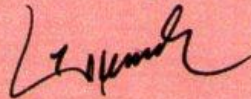
**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SITI HAWA PADANG**

Nama : Elvira
BP/NIM : 2008/11481
Program Studi : Manajemen
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Padang, September 2013

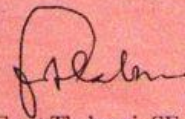
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. Yasri, MS
NIP. 19630303 198703 1 001

Pembimbing II



Gesit Thabrani, SE, MT
NIP. 19760606 200212 1 005

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen

Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19740424 199802 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

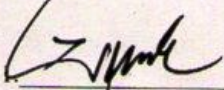
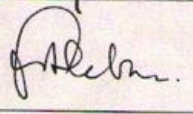

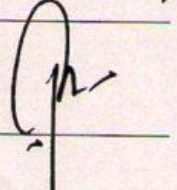
**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Dual Degree Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SITI HAWA PADANG**

Nama : Elvira
BP/NIM : 2008/11481
Program Studi : Manajemen
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

Padang, September 2013

Tim Penguji

No	Nama	TandaTangan
1. Ketua	: Prof. Dr Yasri, MS	
2. Sekretaris	: Gesit Thabrani, SE, MT	
3. Anggota	: Rini Sarianti, SE, M.Si	
4. Anggota	: Perengki Susanto, SE, M.Sc	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Elvira**
NIM/Th Masuk : 11481/2008
Tempat/Tgl Lahir : Padang/ 7 Mei 1990
Program studi : Manajemen
Keahlian : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Ht. Angrek no 11 Bambovan Baru Padang
No. Hp/Telp. : 0811663738
Judul Skripsi : Pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, July 2013

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL

726CFABF353520656

6000



Elvira

NIM 11481/2008

Abstrak

Elvira (11481/2008) : Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.

Pembimbing:

- 1. Prof. Dr. H. Yasri, MS**
- 2. Gesit Thabrani, SE, MT**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari dimensi-dimensi kualitas jasa : (1) pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang, (2) pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang (3) pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang, (4) pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang, (5) pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Populasi adalah seluruh pasien rawat inap yang dewasa yang telah menginap atau yang sekarang menggunakan layanan jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *probability sampling* yang digunakan adalah metode *stratified random sampling*. Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang. Data penelitian ini terdiri dari Data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner pada responden sedang data sekunder diperoleh dari rumah sakit Siti Hawa. Teknik analisis data adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji f.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa: masing–masing variabel dependen yakni dimensi kualitas jasa yaitu : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang. Jaminan merupakan variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang, sedangkan bukti fisik adalah variabel yang memiliki pengaruh terkecil.

KATA PENGANTAR



Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa.**" Maksud dari penyusunan karya ilmiah ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dorongan baik moril maupun materil dari berbagai pihak, sehingga dengan itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Yasri, MS, selaku pembimbing I dan selaku Pembimbing Akademik terima kasih atas bimbingan dan saran yang telah Bapak berikan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Abror SE, ME dan Bapak Gesit Thabrani, SE, MT selaku pembimbing II dan yang penuh perhatian dan kesabaran membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Rini Sarianti, S.E, M.Si, selaku penguji I, terima kasih atas kritik dan saran yang ibu berikan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Perengky Susanto, SE, MSc, selaku penguji II, terima kasih atas kritik dan saran yang Bapak berikan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Erni Masdupi, SE, M.Si Ph.D selaku Ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam penelitian dan penulisan skripsi ini..
7. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku sekretaris program studi Manajemen dan Bapak Hendra Mianto, Amd selaku administrasi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan membantu administrasi dalam penelitian dan penulisan skripsi ini..

8. Bapak Gesit Thabrani, SE, MT selaku coordinator Management Dual Degree dan Ibu Vidyarini Dwita, SE, MM selaku sekretaris.
9. Bapak dan Ibu Dosen Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan karya ilmiah ini
10. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis kemudahan dalam mendapatkan bahan perkuliahan dan karya ilmiah.
11. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda dr. Evi Basyaruddin, MARS, dan Ibunda Drg. Eka Lusti,MM yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan baik materil maupun moril kepada Penulis demi penyelesaian Strata Satu (S1) ini.
12. Seluruh rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa program studi Manajemen Dual Degree 2008 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan kepada semua pihak yang telah ikut memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-teman, sahabat, junior, dan senior di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi ini

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak / ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan tulisan ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Konseptual.....	24
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan Penelitian.....	29
C. Populasi Dan Sampel.....	29
D. Jenis Dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32

G. Instrumen Penelitian.....	36
H. Pengujian Instrumen Penelitian.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
B. Hasil Penelitian Deskriptif	54
C. Hasil Analisis.....	69
D. Pembahasan	81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	90
B. Saran.....	91

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	94
--------------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
TABEL 1 Jenis Fasilitas RSIA Siti Hawa Padang.....	4
TABEL 2 Jumlah Pasien Rawat Inap RSIA Siti Hawa Padang	5
TABEL 3 Hasil Survei awal keluhan – keluhan pasien RSIA Siti Hawa.....	6
TABEL 4 Penelitian Terdahulu.....	23
TABEL 5 Sampel Masing–Masing Kelas Berdasarkan Formasi Pasien Kelas Rawat Inap Pada RSIA Siti Hawa	31
TABEL 6 Kisi–Kisi Instrumen Penelitian	35
TABEL 7 Bentuk Instrumen	36
TABEL 8 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
TABEL 9 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	55
TABEL 10 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	56
TABEL 11 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	57
TABEL 12 Karakteristik Berdasarkan Kelas Rawatan.....	58
TABEL 13 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Dirawat di Rumah Sakit.....	59
TABEL 14 Karakteristik Berdasarkan Keinginan Kembali ke Rumah Sakit.....	60
TABEL 15 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik.....	61
TABEL 16 Distribusi Frekuensi Keandalan.....	63
TABEL 17 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap.....	64
TABEL 18 Distribusi Frekuensi Jaminan.....	66
TABEL 19 Distribusi Frekuensi Empati.....	67
TABEL 20 Distribusi Frekuensi kepuasan pasien.....	68
TABEL 21 Uji Multikolinearitas.....	72
TABEL 22 Uji lineritas.....	73

TABEL 23 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda.....	74
TABEL 24 Uji F.....	77
TABEL 25 Uji T.....	78
TABEL 26 Koefisiensi R ²	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Kualitas Jasa.....	14
Gambar 2 Kerangka konseptual.....	25
Gambar 3 Struktur organisasi RSIA Siti Hawa.....	51
Gambar 4 P-P Plot.....	70
Gambar 5 Scatterplot.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Penelitian.....	96
2. Tabulasi Data Penelitian Uji Coba.....	104
3. Hasil Uji validitas dan Reliabilitas.....	105
4. Tabulasi Data Penelitian.....	110
5. Hasil Penelitian.....	112

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia tuntutan konsumen untuk mendapatkan pelayanan jasa yang baik dan optimal telah dipayungi dengan undang–undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang–undang ini mengatur dan melindungi konsumen dari rendahnya kualitas jasa yang diberikan perusahaan.

Pelayanan publik yang bermutu adalah tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh organisasi, oleh karena itu organisasi sektor publik, haruslah selalu mengembangkan potensi yang dimilikinya, dimana potensi yang dimaksud dapat berupa sumber daya internal organisasi, budaya organisasi, kultur dan sumber daya manusia

Kesehatan merupakan hal penting bagi manusia. Oleh karenanya kesehatan harus senantiasa dijaga. Kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan juga semakin meningkat, selain itu pula masyarakat akan semakin pandai untuk memilih mana yang terbaik dan sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Tumbuh suburnya tempat – tempat pelayanan kesehatan atau klinik serta rumah sakit diberbagai tempat merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata, dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 159b/Menkes/Per/II/1988 dalam Hatono)..

Kualitas jasa yang diberikan merupakan kinerja terpenting dari Rumah Sakit bagi kepuasan pasien. Pengelola rumah sakit wajib dan bertanggung jawab untuk memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan, dimana diharapkan semua rumah sakit melaksanakan program standarisasi dan akreditasi yang telah ditetapkan Departemen Kesehatan.

Dalam dunia bisnis, yang bergerak dalam bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuhkan kembangkan perusahaan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kotler (2009), bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kenyataan yang ada dari suatu produk dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan.

Suatu perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen maupun pelanggan agar mereka puas sesuai harapannya. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit sebagai *provider*, dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya. “*Customer Saatisfaction*” (kepuasan pelanggan) merupakan hal yang sangat menarik untuk ditonjolkan suatu rumah sakit untuk memenangkan persaingan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa yang berlokasi di Parak Gadang Padang, merupakan rumah sakit swasta yang khusus melayani ibu dan anak. Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa memiliki fasilitas yang baik, gedung berlantai dua, perlengkapan dan peralatan yang memadai yang dalam pemanfaatan fasilitas tersebut perlu adanya komunikasi yang baik yang diberikan pihak Rumah Sakit Siti Hawa kepada pasien tentang layanan yang diberikan dan manfaatnya.

Berikut ini pada tabel 1 adalah sarana yang terdapat di Rumah Sakit Siti Hawa Padang:

Tabel 1
Jenis Fasilitas RSIA Siti Hawa

No	Fasilitas	Keterangan
1	Bangunan	<ul style="list-style-type: none"> • Gedung instalasi gawat darurat. • Instalasi rawat inap. • Gedung OK. • Gedung poli spesialis. • Gedung poli umum.
2	Tempat tidur	<ul style="list-style-type: none"> • VIP (9) • Kelas 1 (4) • Kelas II (4) • Kelas III (6)
3	Peralatan	<ul style="list-style-type: none"> • Medis • Non Medis
4	Tenaga medis	<ul style="list-style-type: none"> • Dokter Spesialis (8 orang) • Dokter umum (2 orang)
5	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan rawat jalan • Pelayanan IGD • Pelayanan penunjang medik • Pelayanan rawat inap

Sumber: RSIA Siti Hawa Padang

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa fasilitas dan sarana rumah sakit yang ada seperti ketersediaan tempat tidur bagi pasien rawat inap dan peralatan medis yang diberikan sudah cukup baik untuk menunjang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit namun untuk meningkatkan pelayanan, manajemen perlu lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana yang ada.

Pasien rawat inap merupakan pelanggan yang secara langsung merasakan pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu pihak manajemen rumah sakit harus mencermati apa yang menjadi keinginan, harapan dan

persepsi pasien rawat inap. Pimpinan dituntut untuk menyusun dan merumuskan kebijakan–kebijakan pemasaran yang tepat dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan sesuai standar pelayanan dan target pasien yang diharapkan. Dibawah ini terdapat data jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu Anak Siti Hawa Padang tahun 2012 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel: 2. Jumlah Pasien rawat Inap Rumah Sakit Ibu Anak Siti Hawa Padang pada tahun 2012.

NO	BULAN	PASIEN RAWAT INAP	
		JUMLAH (Pasien)	% Pertumbuhan
1	Januari	117	
2	Februari	82	- 29,9
3	Maret	100	21,9
4	April	94	-6
5	Mei	95	1
6	Juni	89	- 15,8
7	Juli	91	13,75
8	Agustus	97	6,5
9	September	78	-19,6%
10	Oktober	102	30,8
11	November	74	-27,5
12	Desember	74	0
	JUMLAH	1084	

Sumber: RS.Siti Hawa

Dari table diatas terlihat tahun 2012 jumlah pasien rawat inap yang menggunakan jasa Rumah Sakit Ibu Anak Siti Hawa Padang, tetapi dari informasi yang didapat jumlah pasien masih kurang dari target rumah sakit.

Pada observasi awal terhadap 20 orang pasien rawat inap untuk melihat seberapa jauh pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang, dapat dilihat pada table 3. di bawah ini:

Tabel 3. Keluhan-Keluhan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.

No	Jenis keluhan	Jumlah Jawaban	Sampel (orang)	Persentasi (%)
1	Menyapu kurang bersih dan terlalu cepat	3	20	15
2	Keamanan masih kurang	3	20	15
3	Prosedur memanggil dokter masih kurang baik	6	20	30
5	Waktu pengantaran makanan kurang pas	2	20	10
6	SOP petugas CS harus lebih tegas lagi	2	20	10
7	Pemeriksaan bayi harus lebih ditingkatkan	2	20	10
8	Perawat harus lebih Ramah lagi	2	20	10

Sumber : Pasien Rumah Sakit Siti Hawa Padang

Dari hasil survey diatas, terlihat gambaran bahwa kualitas jasa yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit akan berpengaruh terhadap kepuasan

pasien, karena kualitas jasa yang tidak sesuai harapan menyebabkan pasien tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit.

Dengan semakin meningkatnya persaingan jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak yang ada di Kota Padang memaksa pemasar industri jasa atau perusahaan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mengevaluasi betapa pentingnya kualitas jasa pada Rumah Sakit sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien yang nantinya akan berpengaruh pada kelangsungan hidup Rumah Sakit maka perlu dilakukan penelitian dengan judul :

“PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SITI HAWA PADANG ”.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian penulis diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Masih Kurangnya target kunjungan jumlah pasien rawat inap terlihat dari data yang menggunakan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.
2. Masih rendahnya kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa.

C. Pembatasan Masalah

Mengacu pada identifikasi masalah penulis tertarik untuk meneliti masalah ini dan membatasi masalah pada kepuasan pelanggan atas jasa pelayanan yang diberikan pada pasien di rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang. Masalah yang akan diteliti adalah bagaimana pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pasien.

D. Perumusan Masalah

Dari pembatasan masalah diatas, maka permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauh mana pengaruh bukti fisisik (*tangibles*), terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang ?
2. Sejauh mana pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang ?
3. Sejauh mana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang?
4. Sejauh mana pengaruh jaminan (*assurance*), terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang ?
5. Sejauh mana pengaruh dari empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.
2. Pengaruh kualitas keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.
3. Pengaruh kualitas daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.
4. Pengaruh kualitas jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.
5. Pengaruh kualitas empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.
6. Untuk mengetahui variabel kualitas jasa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang.

F. Manfaat Penelitian

Peneliti membedakan manfaat penelitian ini dalam empat kategori yaitu:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu pemasaran. khususnya pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat praktis

Sebagai sumbangan pemikiran bagi manajemen Rumah Sakit untuk melihat kualitas jasa yang ada dan membantu dalam menentukan kebijakan yang tepat dalam melayani pelanggan yang akan menggunakan jasa pelayanan.

3. Manfaat bagi peneliti

Sebagai pengalaman untuk memperluas wawasan pengetahuan tentang hal – hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

4. Sebagai syarat bagi penulis untuk menyelesaikan program sarjana pada

Universitas Negeri Padang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan regresi berganda mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Siti Hawa Padang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Siti Hawa Padang.
2. Variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Siti Hawa Padang.
3. Variabel ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Siti Hawa Padang.
4. Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Siti Hawa Padang.
5. Variabel empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Siti Hawa Padang.
6. Variabel yang mempunyai pengaruh tertinggi adalah variabel jaminan (X4) sedangkan variabel yang mempunyai pengaruh terendah adalah variabel daya tanggap (X3).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti mengemukakan beberapa saran kepada Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai berikut:

1. Dilihat dari penelitian yang telah dilakukan, variabel jaminan memiliki koefisien regresi yang paling besar. Artinya, variabel ini memiliki variabel yang paling kuat terhadap kepuasan pasien. Dari 4 indikator dalam variabel jaminan keamanan merupakan indikator yang memiliki TCR dan rerata-rata rendah. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang perlu melakukan perbaikan keamanan seperti dapat menciptakan rasa aman, serta memiliki lebih banyak lagi tenaga kesehatan untuk melayani agar kesehatan masyarakat terpenuhi.
2. Variabel kehandalan memiliki koefisien regresi yang paling besar kedua setelah variabel jaminan. Kondisi ini menunjukkan keberhasilan Rumah Sakit Ibu dan anak Siti Hawa Padang dapat memberikan pelayanan yang handal kepada para pasien. Dari 3 indikator dalam variabel kehandalan Memberikan pelayanan yang akurat merupakan indikator yang memiliki TCR dan rerata-rata rendah. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang perlu melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang akurat seperti seperti memberikan pelayanan tepat dan cepat sejak awal, baik pelayanan medis maupun non medis.

3. Variabel empati pada Rumah Sakit Ibu dan anak Siti Hawa Padang memperlihatkan hasil yang cukup baik pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Dari 4 indikator dalam variabel empati kemampuan memahami pelanggan merupakan indikator yang memiliki TCR dan rerata-rata rendah. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang perlu melakukan perbaikan dalam memahami pasien seperti memperhatikan kemampuan dalam hal berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, meluangkan waktu untuk komunikasi dengan pasien dan menghibur serta memberikan dorongan terhadap pasien supaya cepat sembuh.
4. Variabel bukti fisik pada Rumah Sakit IBU dan anak Siti Hawa Padang memperlihatkan hasil yang cukup baik pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Dari 5 indikator dalam variabel bukti fisik fasilitas yang menarik merupakan indikator yang memiliki TCR dan rerata-rata rendah. Oleh karena itu, dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang perlu melakukan perbaikan seperti ruangan yang nyaman, sarana dan prasarana yang modern dan lengkap.
5. Variabel daya tanggap memiliki koefisien regresi yang paling kecil terhadap kepuasan pasien. Hasil masih menunjukkan bahwa Rumah sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang kurang tanggap dalam menyediakan informasi pelayanan. Oleh karena itu, Rumah sakit Ibu dan Anak Siti Hawa Padang perlu melakukan

perbaiki lagi terhadap informasi pelayanan agar tingkat kepuasan pasien meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 1997, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, renita Cipta, Jakarta.
- Aviliani dan Wilfirdaus, 1997, Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan, *Usahawan* no 05vth xxvi hl 8, 13.
- A.Zeithmal, Pasuruman, A. valeri, A. Zeithmal, Leonard L. Berry 1996, **The Bevavioral Consequences of Service Quality**, *Journal Of Marketing*, vol 60.
- Erni Angeline Oei, 2010, **Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Delta di Makassar**. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia.
- Gary Leonard Hendrik, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kab. Toraja Utara. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Ghozali, Imam, 2007, **Aplikasi Analisis Mulivariate dengan Program SPSS**, Badan Penelitian UNDIP, Semarang.
- Gujarati , Domadar (1993), *Basic Econometrica*, Tokyo ; MC.Grow Hill.
- Hendrik, dan Siteniapessy, A.P.2006. Kualitas Jasa Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen..*Jurnal Ekonomi dan Bisnis*,No.1 jilid 11.
- Idris. 2010. *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Edisi revisi III, padang FE UNP
- Irawan, Handi, 2005, **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Cetakan Kelima, Penerbit : PT. Elex Media Komputindio, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**, Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdan. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Salemba, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000, **Marketing Manajemen**, Millenium Edition, Printice Hall Inc,Engleword Cli, New Jersey.