

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT UMUM AN-NISAA'**

Skripsi

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Menempuh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh :

Nama : Denys Herry Purwanto

Nim : 1222 1009

Pembimbing : Siti Sunrowiyati, SE., MM.

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR**

2016

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Denys Herry Purwanto
NIM : 12221009
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

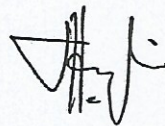
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT UMUM AN-NISAA'**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 01 Oktober 2015 sampai dengan 29 September 2016 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji didepan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar,

Pembimbing



Siti Sunrowiyati, SE, MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Denys HerryPurwaanto
NIM : 12221009
Jurusan : Manajemen
ProgamStudi : Manajemen

JudulSkripsi :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM AN-NISAA'

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, September 2016

Penulis



Denys HerryPurwaanto

**RUMAH SAKIT UMUM
AN - NISAA'**

Jl. Suparyono Timur No. 1 Bajang,
Telp. (0342) 692999, Fax. (0342) 693999
Web. www.annisaahospital.com
Talun - Blitar

SURAT KETERANGAN
No. 447/RSAN/S.Ket/X/2016

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wiwik Hidayati, ST
Jabatan : Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Denys Herry Purwanto
Mahasiswa Universitas : STIEKEN Kusuma Negara
Jurusan : Manajemen

Telah melakukan penelitian untuk skripsinya pada bulan November 2015 sampai dengan Februari 2016, dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap"

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 4 Oktober 2016



Wiwik Hidayati, ST
Wadir Administrasi dan Keuangan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM AN-NISAA'**

Yang disusun oleh:

Nama : Denys Herry Purwanto

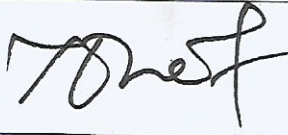
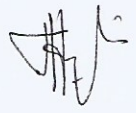

Nim : 12221009

Jurusan : Manajemen

Program studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal 11 Agustus 2016

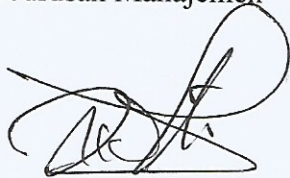
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM., Ca	Penguji 1	
2	Siti Sunrowiyati, SE., MM.	Penguji 2	
3	Sandi Eka Suprajang, SE., MM	Penguji 3	

Blitar, 02 Oktober 2018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM.

Ketua Dewan Penguji



Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM., Ca

ABSTRAKSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM AN-NISAA'

Denys Herry Purwanto - 12221009

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum An-Nisaa'. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, kuisioner, dokumentasi Rumah Sakit Umum An-Nisaa'.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari beberapa faktor di dalam kualitas pelayanan perlu adanya peningkatan karena di anggap sangat penting oleh pasien tetapi dalam pelaksanaannya perusahaan masih kurang seperti faktor keandalan penilaian harapan responden dengan skor 449 dan 454 tapi di dalam pelaksanaan/kinerjanya dengan skor 378 dan 348, faktor jaminan penilaian harapan responden dengan skor 453 dan 444 sedangkan dalam penilaian kinerja skornya 383 dan 428, faktor daya tanggap penilaian harapan dengan skor 455 dan 447 sedangkan dalam penilaian kinerja dengans kor 363 dan 399, faktor bukti fisik penilaian harapan dengan skor 452 dan 443 sedangkan dalam penilaian kinerja dengan skor 433 dan 340, faktor empati penilaian harapan dengan skor 403 dan 428 sedangkan dalam penilaian kinerja 371 dan 378.

Di dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat Inap di Rumah Sakit Umum An-Nisaa' perlu memperhatikan beberapa faktor di dalam kualitas pelayanan seperti faktor Buki Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empaty. Karena faktor tesebut memiliki pengaruh yang kuat di dalam meningkatkan kepuasan pasien oleh sebab itu rumah sakit harus meningkatkan apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan pasien agar bisa tercapai pelayanan yang prima sehingga pelanggan menjadi puas terhadap perusahaan.

Faktor di dalam kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan di dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum An-Nisaa'.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segalapujikepada ALLAH SWT.yangselalumerikanrahmatdanHidayah-Nyakepadapenulis, sehinggapenulisdapatmenyelesaikanskripsidenganjudul “AnalisisKualitasPelayananDalamMeningkatkanKepuasanPasienRawatInap Di RumahSakitUmum An-Nsaa’ Jl..SuparyonoTimur No.01 Kec.TalunKab.Blitar” denganbaik.SholawatdansalamsemogatetapterlimpahkankepadaNabi Muhammad SAW, keluarga, parasahabatsertasemuaumatnya.

Skripsiinidisusundengansegalakemampuan yang dimilikipenulisdalamrangkamemenuhipersyaratangunamemperolehgelarSarjanaE konomipadaSekolahTinggiIlmuEkonomi “Kesuma Negara” (STIEKEN) Blitar.

Dalampenulisanlaporaninipenulistidaklepasdaribantuanberbagaiihak, untukitupenulismengucapkanterimakasihkepada :

1. BapakIwanSetya Putra, SE.,Ak., MM., CA. SelakuKetuaSekolahTinggiIlmuEkonomiEkonomiKesuma Negara Blitar.
2. IbuSitiSunrowiyati, SE., MM. Selakudosenpembimbingutama yang telahmengarahkandalampenylesaianpengerjaanskripsi.

3. Bapak Sandi EkaSuprajang, SE., MM. SelakuKetuaJurusanManajemenSekolahTinggiIlmuEkonomiKesuma Negara Blitar.
4. IbuWiwikselakupimpinandi RumahSakitUmum An-Nisaa', terimakasih yang sudahmemberiizinuntukpenelitiandankeempatan yang telahdiberikankepadapenulis.
5. Dr. DefiSelakuDirektur di RumahSakitUmumAn-Nisaa' yang sudahmemberikanijindalammelakukanpenelitian.
6. Seluruhkaryawandanpasien di RumahSakitUmum An-Nisaayang sudahmembantudalamkelancaran proses penelitian.
7. Seluruhkeluargatercinta, terutamakedua orang tuadanjugaistridananak saya,terimakasihtelahmemberikandukungan, motivasidando'anyahinggaterselesainyaskripsiini.
8. Teman-temankuseperjuangan yang tidakbisasayasebutkansatupersatuterimakasih yang telahmembantu, memberimotivasidandukunganuntukpenulisdalammenyelesaikanskripsiini.

Penulismenyadarikarenaketerbatasankemampuan, pengetahuan, danpenalaran yang adadalampembuatanskripsiinimasihjauhdarikesempurnaan, olehkarnaitupenulismengharapkankritikdan saran daripihak.Semogaskripsiini dapatbermanfaatbagipembaca.

Wassalamu 'alaikumWr. Wb

Blitar, September 2016

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
SURAT BUKTI PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Teori Penelitian.....	7
1. Manajemen Pemasaran	7
2. Pengertian Jasa.....	16
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
5. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
6. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	25
7. Cara Pembentukan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	27
8. Undang-undang tentang perlindungan konsumen	28
C. Hubungan AntarVariabel.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Defenisi Operasional Variabel.....	31
B. Populasi dan Sempel.....	31
C. Jenis Penelitian	32
D. Metode Pengumpulan Data.....	33
E. Teknik Analisa Data	34
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Data Perusahaan.....	40
1. Sejarah	40

2. Visi	41
3. Misi	41
4. Motto	41
5. Falsafah.....	41
6. Tujuan.....	41
7. Tugas dan Fungsi.....	42
8. Struktur Organisasi	43
9. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	44
10. Gambaran Ketenagaan.....	46
11. Fasilitas Pelayanan.....	48
B. Hasil Analisa Data	52
1. Analisis Keandalan	52
2. Analisis Jaminan.....	54
3. Analisis Daya Tanggap.....	57
4. Analisis Bukti Fisik	60
5. Analisis Empati.....	62
C. Diagram Kartesius	65
D. Gambar Diagram Kartesius	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Keandalan	52
Tabel 1.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Keandalan	53
Tabel 2.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Keandalan	54
Tabel 2.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Keandalan	54
Tabel 3.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Jaminan	55
Tabel 3.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Jaminan	55
Tabel 4.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Jaminan	56
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Jaminan	57
Tabel 5.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Daya Tanggap	58
Tabel 5.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Daya Tanggap	58
Tabel 6.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Daya Tanggap	59
Tabel 6.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Daya Tanggap	59
Tabel 7.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Bukti Fisik	60
Tabel 7.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Bukti Fisik	61
Tabel 8.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Bukti Fisik	62
Tabel 8.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Bukti Fisik	62
Tabel 9.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Empati	63
Tabel 9.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Empati	63
Tabel 10.1 Penilaian Harapan Responden Pada Faktor Empati	64
Tabel 10.2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Faktor Empati	65
Tabel 11 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Harapan	66

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1	Diagram Kartesius	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	46
Gambar4.2	Diagram Kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	68