

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
RUMAH SAKIT TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SYUHADA' HAJI**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai
gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Disusun Oleh:

Nama	:	Lilis Fitri Andriani
NIM	:	16221013
Pembimbing	:	Tetty Widiyastuti, SE., MM., MOS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

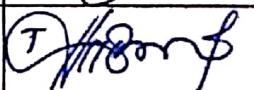
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SYUHADA' HAJI

Yang disusun oleh :

Nama : Lilis Fitri Andriani
NIM : 16221013
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji pada tanggal 22 Juli 2020

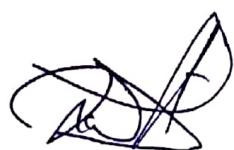
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM	Pengaji I	
2.	Tetty Widiyastuti, SE, MM	Pengaji II	
3.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM	Pengaji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 10 Agustus 2020

Mengetahui,

Ketua Program Studi ,



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM)

Ketua Dewan Pengaji,



(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

6. Kepada Keluarga tercinta, terimakasih untuk seluruh doa, *support*, nasehat dan cinta kasih sehingga skripsi ini dapat terwujud.
7. Terimakasih untuk sahabatku Noor Aldhila untuk segala dukungan baik itu moril dan materil untuk terselesaiannya skripsi ini.
8. Terimakasih untuk rekan-rekan kerja yang selalu memberi semangat untuk berjuang tanpa mengenal lelah dan waktu untuk terselesaiannya skripsi ini.
9. Terimakasih untuk seluruh sahabat yang telah berjuang bersama untuk menggerjakan skripsi bersama.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis maupun para pembaca. Penulis juga membuka diri untuk menerima sumua kritik dan saran yang membangun yang berkaitan dengan skripsi ini, guna menjadi referensi penulis untuk penelitian selanjutnya.

Blitar, 30 Juni 2020

Penulis,



Lili Fitri Andriani



RUMAH SAKIT SYUHADA' HAJI

JL.TANJUNG No.158 TELP. 801607 FAX. 0342. 809330 BLITAR - 66122

e-mail : info@syuhadahaji.com website : www.syuhadahaji.com

KETERANGAN

Nomor : 287 /RSSH/ VI/ 2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. H. MAFRURROCHIM HASYIM, MARS
Jabatan : Direktur RS. Syuhada' Haji Blitar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : LILIS FITRI ANDRIANI
NIM : 16221013
Instansi Pendidikan : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
Jurusan : Manajemen

Telah melaksanakan kegiatan penelitian guna memenuhi Tugas Akhir dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Syuhada Haji Blitar**", yang dilaksanakan pada tanggal 02 Januari s.d 02 April 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mana mestinya dengan penuh tanggung jawab

Dibuat di : Blitar

Tanggal : 30 Juni 2020

Direktur RS Syuhada' Haji Blitar

dr. H. Mafrurrochim Hasyim, MARS

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Lilis Fitri Andriani

NIM : 16221013

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SYUHADA' HAJI

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang 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 aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 30 Juni 2020



Penulis,

Lilis Fitri Andriani

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Lilia Fitri Andriani

NIM : 16221013

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SYUHADA' HAJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 05 September 2019 sampai dengan 30 Juni 2020 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diujii di depan dewan penguji skripsi.

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

Blitar, 30 Juni 2020

Pembimbing,



Tetty Widiyastuti, SE.,MM.,MOS

ABSTRAKSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada' Haji

Lilis Fitri Andriani – 16221013

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Pasien

Paradigma baru pelayanan kesehatan pasien di rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Dewasa ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan dan memberi pelayanan yang terbaik untuk para pengguna jasanya. Oleh sebab itu para pasien dan keluarg pasien akan kualitas pelayanan dan juga kualitas yang baik agar dapat mempercepat proses penyembuhan dari pasien tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien. 2) Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap keputusan pasien. 3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pasien dari semua pasien Rumah Sakit Syuhada' Haji, Jalan Tanjung No.158 Kel. Pakunden, Kota Blitar. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *Purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner tentang kualitas pelayannnya, fasilitas dan keputusan pasien kepada 98 responden. Analisis data menggunakan Uji Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pasien, 2) Fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan pasien, 3) Kualitas pelayanan dan fasilitas bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan pasien di Rumah Sakit Syuhada' Haji.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Jalan Tanjung Nomor 158 Pakunden Kota Blitar. Adapun maksud dari penyusunan proposal ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM., Selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Bpk. Tanto Askriyandoko Putro, SE.,MM, Selaku Ketua Jurusan Manajemen STIEKEN Blitar.
3. Ibu. Tetty Widiyastuti, SE.,MM.,MOS Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bpk. Dan ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.
5. Bpk. Dr. H. Mahfurrochim Hasyim, MARS pimpinan dari Rumah Sakit Syuhada' Haji yang telah memberikan tempat dan ijin dalam penelitian ini.

6. Kepada Keluarga tercinta, terimakasih untuk seluruh doa, *support*, nasehat dan cinta kasih sehingga skripsi ini dapat terwujud.
7. Terimakasih untuk sahabatku Noor Aldhila untuk segala dukungan baik itu moril dan materil untuk terselesaikannya skripsi ini.
8. Terimakasih untuk rekan-rekan kerja yang selalu memberi semangat untuk berjuang tanpa mengenal lelah dan waktu untuk terselesaikannya skripsi ini.
9. Terimakasih untuk seluruh sahabat yang telah berjuang bersama untuk menggerjakan skripsi bersama.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis maupun para pembaca. Penulis juga membuka diri untuk menerima semua kritik dan saran yang membangun yang berkaitan dengan skripsi ini, guna menjadi referensi penulis untuk penelitian selanjutnya.

Blitar, 30 Juni 2020

Penulis,

Lilis Fitri Andriani

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Manajemen Pemasaran	16
C. Manajemen Pemasaran Jasa.....	17
D. Kualitas Pelayanan.....	18
E. Fasilitas	21
F. Perilaku Konsumen	23
G. Pengambilan Keputusan	24
H. Hubungan Antar Variabel	27
I. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
B. Jenis Penelitian	29
C. Definisi Operasional Variabel.....	29
D. Populasi Penelitian dan Sampel.....	33
E. Metode Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisa Data.....	36

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	42
B. Analisa Data.....	50
C. Pembahasan	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
Daftar Pustaka.....	77
Lampiran	7

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 1.....	10
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 2.....	11
Tabel 2.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 3.....	13
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 4.....	14
Tabel 2.5 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 5.....	16
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Umur	50
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1)	54
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Fasilitas (X_2).....	56
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Pengambilan Keputusan (Y)	58
Tabel 4.8 r tabel.....	60
Tabel 4.9 Item-Total Statistics	60
Tabel 4.10 Reliability Statistics	61
Tabel 4.11 One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	62
Tabel 4.12 Coefficients	64
Tabel 4.13 Model Summary.....	65
Tabel 4.14 Coefficients	66
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji F	68
Tabel 4.17 Uji Determinasi R^2	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan antar variabel	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Syuhada' Haji.....	44
Gambar 4.2 Uji Heterokedatisitas	63