

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RS MELANIA**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

HURUL AINI
NIM : 2411907485



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIENT RS MELANIA**

Oleh :

Nama : HURUL AINI
NIM : 2411907485
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 14 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Hanantyoko Dewanto, SP., MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN RS MELANIA**

Oleh :

Nama : Hurul Aini
NIM : 2411907485
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 14 Agustus 2023
Waktu : 14.20 – 15.40 WIB

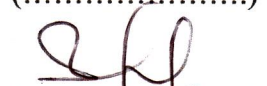
DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Jhonson Sitanggang, SP, MM


(.....)

Anggota : Sandi Noorzaman, S.Si, MM


(.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HURUL AINI
NIM : 2411907485
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201312105961001
Alamat : Kp. Kabandungan RT.004/003 Desa Sirnagalih,
Kecamatan Tamansari, Kabupaten Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien RS Melania ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 14 Agustus 2023

HURUL AINI

ABSTRAK

HURUL AINI. NIM 2411907485. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Melania.

Pelayanan kesehatan saat ini menunjukkan sistem pelayanan kesehatan yang semakin tanggap terhadap kebutuhan pasien dan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga citra dan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan masyarakat sering dihadapkan pada permasalahan apakah pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien atau tidak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Melania. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan metode penelitian pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling. Sampel sebanyak 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 36% faktor kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh citra dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 64% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel citra rumah sakit dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil $F_{hitung} = 28.798 > F_{tabel} = 3,090$. Hasil uji t menunjukkan variabel citra rumah sakit menunjukkan hasil t_{hitung} (2,931) dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (4,980) dimana t_{tabel} (1,984) maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RS Melania. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien di RS Melania adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

HURUL AINI. NIM 2411907485. *The Influence of Hospital Image and Quality of Service on Patient Satisfaction at Melania Hospital.*

The current health service shows a health service system that is increasingly responsive to the needs of patients and the community. Therefore, the hospital is required to always maintain the image and quality of its services to increase patient satisfaction. Hospitals as public health service facilities are often faced with the problem of whether the services provided are able to meet patient expectations or not.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of hospital image and quality of patient service on the level of patient satisfaction at Melania Hospital. The type of research used is explanatory research with the research method of collecting data using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. The sample selection was carried out by means of purposive sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 36% of patient satisfaction factors could be explained by image and service quality while the remaining 64% were explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test indicate that simultaneously the hospital image and service quality variables simultaneously have a significant effect on patient satisfaction with the results of the analysis, namely the $F_{hitung} = 28.798 > \text{from } F_{table} = 3.090$. The results of the t test show that the hospital image variable shows t_{hitung} results (2.931) and the service quality variable shows the results of the t_{hitung} analysis (4.980) where t_{table} (1.984) then partially these two variables have a significant effect on patient satisfaction at Melania Hospital. The dominant variable influencing patient satisfaction at Melania Hospital is the quality of service.

Keywords: Hospital image, Service Quality, Patient Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian dan Skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien RS Melania ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena saat ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Sehingga semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan yang bermutu akan menentukan Citra baik Rumah Sakit dan dapat meningkatkan Kepuasan Pasien.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, tentunya penulis dibantu oleh beberapa pihak, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas karunia, rahmat dan rizki dalam bentuk akal, pikiran, kesabaran serta segala kemudahan yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung sampai dengan akhir penelitian
2. Bapak H, Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
4. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
5. Bapak Hanantyoko Dewanto, SP., MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.

6. Para Staf/karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. dr. Oktavia Nurdiani, M.Kes selaku Direktur RS Melania yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di RS Melania, serta Ibu Yani Sari dan rekan-rekan SDM & Pengembangan RS Melania yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Ayahanda Hasan Basri, A.Md.Gz serta Ibunda Euis Rosmiati dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin

Depok, 14 Agustus 2023

Penulis,

HURUL AINI

NIM : 2411907485

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Citra Perusahaan	18
2.1.3. Kualitas Pelayanan	22
2.1.4. Kepuasan Pasien	27
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Kerangka Konseptual	34
2.4. Hipotesis	36

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2. Jenis Penelitian	37
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.3.1 Populasi	38
3.3.2 Sampel	38

3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.5. Definisi Operasional Variabel	40
3.5.1. Variabel Bebas.....	40
3.5.2. Variabel Terikat	43
3.6. Teknik Analisis Data	45
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	45
3.6.2. Persamaan Regresi	46
3.6.3. Uji Kualitas Data	47
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.5. Uji Hipotesis	50
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	54
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.2. Karakteristik responden	59
4.1.3. Tanggapan Responden	60
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	69
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
4.1.6. Hasil Hipotesis	75
4.2. Pembahasan	79
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	82
5.2. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Jumlah Pasien RS Melania tahun 2022	3
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1.	Rencana Pelaksanaan Penelitian	37
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 3.3.	Angka Penafsiran	46
Table 4.1.	Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden atas Variabel Citra Rumah Sakit	61
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan	63
Table 4.4.	Tanggapan Responden atas Variabel Kepuasan Pasien	65
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Rumah Sakit	69
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	71
Table 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas	72
Table 4.9.	Uji Multikolinieritas	74
Table 4.10.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.11.	Hasil Uji F (Uji Simultan)	77
Tabel 4.12.	Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.13.	Tabel Hasil Uji t (parsial)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Grafik Index Kepuasan Pasien	4
Gambar 2.1.	Tahap-tahap proses pengambilan keputusan	17
Gambar 2.2.	Kerangka Konseptual Penelitian	35
Gambar 4.1.	Struktur organisasi	58
Gambar 4.2.	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	73
Gambar 4.3.	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	73
Gambar 4.4.	Uji Heteroskedasitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan.....	87
Lampiran 2. Kuesioner.....	88
Lampiran 3. Tabulasi Data	92
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	94
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	100
Lampiran 6. Riwayat Hidup	101
Lampiran 7. Tabel r, F dan t.....	102