

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PADA RUMAH SAKIT UMUM PENYANGGA  
PERBATASAN BETUN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar  
Sarjana Manajemen**



**OLEH:**

**SARLINCE FATIMA TAE**

**NIM: 32116060**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
PADA RUMAH SAKIT UMUM PENYANGGA  
PERBATASAN BETUN**

Yang diajukan oleh:

Nama : Sarlince Fatima Tae  
NIM : 32116060  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah diuji dan disetujui oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomika dan  
Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katholik Widya Mandira Kupang.

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dra. Sukanti, MM  
NIDN : 0817125501

  
Anggraeny Paridy, SE, M.Si  
NIDN : 0011036501

Kupang, ..... 2021  
Ketua Program Studi Manajemen:

  
Rosada Bina Lisu, SE, MM.  
NIDN: 0825078305

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh panitia ujian skripsi  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Rabu, 06 Januari 2021  
Jam : 12.00 – Sampai Selesai  
Tempat : Ruang Dekan Fakultas  
Atas Nama : Sarlince Fatima Tae  
NIM : 32116060  
Dinyatakan : LULUS

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua Dra. Sukamti, MM
2. Sekretaris Anggraeny Paridy, SE, M.Si
3. Penguji I Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM
4. Penguji II Rosadalima Tisu, SE, MM
5. Penguji III Dra. Sukamti, MM

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ketua  
Ekonomika dan Bisnis,

Jou Sewa Adrianus, SE, MM  
NIBN: 0809055901

Program Studi  
Manajemen

Rosadalima Tisu, SE, MM  
NIDN:0825078305

## MOTTO

**“Bangkitlah Karena Hal Itu Adalah Tugasmu. Tuhan Akan Mendampingiimu. Kuatkanlah Hatimu, Dan Bertindaklah**

**(“Ezra 10;4”)**

## PERSEMBAHAN

**Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

**Bapak Henricus Tae, Mama Martina Hoar, Adik Methodius Tae, dan kakak Paul yang telah membantu dalam menyusun skripsi.**

## **KATA PENGANTAR**

Pujian dan rasa syukur yang berlimpah dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa untuk semua rahmat dan segala kebaikan-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun” merupakan pemenuhan tugas akhir yang harus diselesaikan, guna meraih gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selama proses penelitian, penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, banyak mendapat bantuan, dorongan, serta bimbingan pemikiran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, ingin disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Pater Rektor Dr. Philipus Tule, SVD dan seluruh Pembantu Rektor beserta seluruh staf Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas, untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Manajemen.
2. Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM, dan Bapak Daniel Taolin, SE, M.Siselaku Wakil Dekan I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum dan akademik.
3. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM dan

Ibu Maria B.M.G. Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam berbagai urusan akademik hingga memberikan arahan, masukan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Sukamti, MM sebagai Pembimbing I yang telah membantu dalam mengarahkan dan memberikan berbagai masukan dalam proses penelitian hingga penyempurnaan tulisan ini.
5. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si sebagai Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga selama proses penyusunan hingga penyempurnaan skripsi ini sehingga tulisan ini dapat selesai tepat waktu.
6. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM sebagai Penguji I dan Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Penguji II, yang telah memberikan masukan dan koreksi pada proses penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan baik teori maupun praktis yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira yang telah membantu dalam seluruh urusan administrasi hingga penuntasan skripsi ini.
9. Pihak manajemen Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun yang telah bersedia memberikan data dan rekomendasi dalam rangka penulisan hingga penyelesaian penelitian ini.
10. Orang tua tercinta Bapa Henricus Tae Bau dan Mama Martina Hoar serta adik

Methodius Tae yang selalu memberikan cinta, doa, nasihat, dan motivasi selama proses penelitian, penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, berbagai saran dan kritik yang bersifat membangun dalam rangka penyempurnaan tulisan ini akan diterima dengan senang hati. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca, utamanya bagi kalangan mahasiswa yang akan menjadikan skripsi ini sebagai referensi dalam penelitian pada masa mendatang. Sekian dan terima kasih, Tuhan Memberkati Kita Semua.

Kupang, November 2020

Penulis

## ABSTRAK

**Sarlince Fatima Tae (32116060) dengan judul Penelitian** “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun”. Di bawah bimbingan Ibu Dra. Sukamti, MM sebagai pembimbing I dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si sebagai pembimbing II.

Fakta bahwa data yang diperoleh dari pihak Manajemen RSUD PP Betun menunjukkan kunjungan pasien rawat inap pada RSUD PP Betun dari tahun ke tahun cenderung menurun. Hal tersebut mengindikasikan bahwa Rumah Sakit memiliki persoalan terkait Kualitas Pelayanan dan Suasana Rumah Sakit. Untuk itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui: *pertama*, tanggapan pasien mengenai kualitas pelayanan, suasana, kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun. *Kedua*, signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, suasana rumah rumah sakit secara parsial terhadap kepuasan pasien dan yang *ketiga* signifikansi pengaruh kualitas pelayanan, suasana rumah rumah sakit secara simultan terhadap kepuasan pasien

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Tahapan analisis data diawali dengan uji validitas dan reliabilitas dan dilanjutkan dengan analisis deskriptif serta analisis statistik inferensial yang terdiri dari uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis statistik hingga penentuan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi uji statistik secara parsial (uji t) 0.000 lebih kecil dari tingkat alfa yaitu 0.05. Selain itu, Suasana disimpulkan juga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi uji t pada Suasana yakni sebesar 0.064 lebih besar dari tingkat alfa. Secara simultan variabel bebas diketahui berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat dengan bukti nilai signifikansi hasil uji simultan (uji F) yakni sebesar 0.000 atau lebih kecil dari tingkat alfa 0.05. Hasil analisis uji F ini juga mendapati besaran pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yakni sebesar 57.5%, sedangkan 42.6% lainnya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Saran bagi manajemen Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun untuk menerapkan digitalisasi sistem pelayanan yang dapat mempermudah pasien dalam memproses dan mengakses pelayanan Rumah Sakit serta merekrut tenaga pelayanan administrasi yang handal agar dapat meningkatkan pelayanan non medis (administrasi). Selain itu, pihak manajemen dengan dukungan Pemerintah Daerah juga perlu membangun fasilitas ruang tambahan yang dinilai oleh masyarakat sangat penting namun belum mencukupi kebutuhan pasien agar ketersediaan ruangan untuk pasien dapat tercukupi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Suasana, Kepuasan Pasien Rawat Inap.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pemasaran .....	9
1. Pengertian Pemasaran .....	9
2. Manajemen Pemasaran .....	10
3. Pemasaran Jasa .....	11
4. Karakteristik Jasa .....	11
5. Klasifikasi Jasa .....	13

B. Kepuasan Konsumen .....	15
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	17
3. Indikator Kepuasan Konsumen .....	19
4. Hubungan antara Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	20
C. Kualitas Pelayanan Jasa .....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	22
D. Suasana .....	23
1. Pengertian Suasana .....	23
2. Indikator Suasana .....	27
E. Penelitian-penelitian terdahulu.....	28
F. Kerangka Berpikir .....	31
G. Hipotesisi .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
1. Populasi Penelitian .....	34
2. Sampel Penelitian .....	34
C. Sumber Data.....	35
1. Jenis Data Menurut Sumbernya .....	35
2. Jenis Data Menurut Sifatnya .....	36
D. Metode Pengumpulan Data .....	36
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator, Skala Penelitian .....	37

F.	Teknik Pengujian Instrumen .....	40
1.	Uji Validitas .....	40
2.	Uji Reliabilitas .....	41
G.	Metode Analisis Data .....	42
1.	Analisis Deskriptif .....	42
2.	Analisis Statistik Inferensial .....	43
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Penyangga Perbatasan Betun .....	50
1.	Kegiatan Pelayanan RSUD PP Betun .....	50
2.	Status RSUD PP Betun .....	52
3.	Wilayah Rujukan .....	53
B.	Gambaran Hasil Penelitian .....	53
1.	Hasil Penelitian .....	53
2.	Karakteristik Responden .....	54
C.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
1.	Hasil Uji Validitas .....	61
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	63
D.	Hasil Analisis Data .....	64
1.	Hasil Analisis Deskriptif .....	64
2.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	68
E.	Pembahasan .....	79
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>85</b>
A.	Kesimpulan .....	85

B. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tebel 1.1 Jumlah Staf RSUD PP Betun Periode Januari-Desember Tahun 2019 .....	3
Tebel 1.2 Sarana dan Prasarana RSUD PP Betun Periode Januari-Desember Tahun 2019 .....	4
Tebel 1.3 Jumlah Kunjungan Pasien Dirawat RSUD PP Betun Periode tahun 2017-2019 .....	5
Tebel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran ...	38
Tabel 4.1 Instalasi Rawat Jalan.....	50
Tabel 4.2 Instalasi Rawat Inap.....	51
Tabel 4.4 Pelayanan Penunjang .....	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	56
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	57
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	58
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Responden.....	59
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Perawatan.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan (X1).....	65
Tabel 4.14 Kategori Kelengkapan Fasilitas (X2).....	66
Tabel 4.15 Kategori Gambaran Kepuasan Pasien (Y) .....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas .....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pasien Terhadap Kelengkapan	

Fasilitas .....	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas antar variabel.....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel X dan Y.....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	77
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	78

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Grafil P-Plot .....	69
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatter Plot .....	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1 Kuesioner Penelitian
- 2 Deskriptif Variabel / Hasil Kuesioner Responden
- 3 Hasil Uji Validitas dengan IBM SPSS V. 26
- 4 Hasil Uji Statistik Reliabilitas Variabel Bebas
- 5 Hasil Uji Normalitas Histogram dan P-Plot
- 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- 7 Hasil Uji Multikolinearitas
- 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot
- 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel X dan Y
- 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)
- 11 Hasil Uji Simultan (Uji F)
- 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
- 13 Dokumen R Tabel untuk  $N = 125$