

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN  
(STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**DIMAS SISWANTO**

**NIM.12010112130210**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2019**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Dimas Siswanto  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010112130210  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG)  
Dosen Pembimbing : Imroatul Khasanah, SE, MM

Semarang, 4 Desember 2018

Dosen Pembimbing,

**(Imroatul Khasanah, SE, MM)**

**NIP. 19751015 200212 2004**

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Penyusun : Dimas Siswanto  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010112130210  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 14 Februari 2019

Tim Penguji :

1. Imroatul Khasanah, SE, MM (.....)
  
2. I Made Sukresna, SE, M.Si, Ph.D (.....)
  
3. Drs. Suryono Budi Santosa, MM (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Dimas Siswanto, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG)”**. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin dan meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 4 Desember 2018

Yang membuat pernyataan,

Dimas Siswanto

NIM: 12010112130210

## **ABSTRACT**

*This study aimed to: 1) analyze the influence of service quality factors on hospital patient satisfaction, 2) analyze the influence of facility factors on hospital patient satisfaction, and 3) analyze the influence of customer value factors on hospital patient satisfaction.*

*This study used a sample of 100 people. The type of data in this study is to use two data, namely primary and secondary data. The primary data sources used in this study are questionnaires and interviews with respondents about the effect of service quality, facilities, and customer value on customer satisfaction. While the secondary data is newspapers, books, journals, the internet. The data analysis model in this study uses the instrument test, classic assumption test, and hypothesis testing using Linear Regression Analysis with the help of SPSS software.*

*The results showed that the quality of service, facilities, and customer value towards the satisfaction of patients in PKU Muhammadiyah Gombong hospital both partially and simultaneously or together with a contribution of 61.2% and the remaining 38.8% patient satisfaction was influenced by other factors that were not examined in this study.*

*Keywords: service quality, facilities, customer value, patient satisfaction.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit, 2) menganalisis pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan pasien rumah sakit, dan 3) menganalisis pengaruh faktor nilai pelanggan terhadap kepuasan pasien rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang. Jenis data dalam penelitian ini adalah menggunakan dua data yaitu data primer dan sekunder. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara kepada responden tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan data sekunder nya adalah surat kabar, buku, jurnal, internet. Model analisis data pada penelitian ini menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis menggunakan Analisis Regresi Linear dengan bantuan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pasien rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong baik secara parsial maupun simultan atau bersama-sama dengan kontribusi sebesar 61,2% dan sisanya 38,8% kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci kualitas pelayanan , fasilitas, nilai pelanggan, kepuasan pasien.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan kekuatan kesabaran dan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul,” **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG)**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Edy Suhandoyo, Ibu Tuti Baryanti dan kedua kakak Agung Suryo Atmojo dan Ratih Puspita arum yang tiada henti memberikan doa, motivasi, semangat dan nasehat bagi penulis.
2. Ibu Imroatul Khasanah, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing atas waktu, perhatian, kesabaran dan segala bimbingan serta arahnya selama penulisan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Suharnomo., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, yang telah memberikan saran – saran dan arahan selama perkuliahan.
4. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, yang telah menyetujui permohonan penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Bambang Munas Dwiyanto,S.E, M.M., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis selama melakukan studi.
7. Para responden yang bersedia berpartisipasi dan meluangkan waktunya untuk membantu dalam mengisi kuesioner penelitian.
8. Ibu Bariyah,SE selaku kasie penelitian dan pengembangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong yang memberikan izin penulis dalam melakukan penelitian ini.
9. Teman-teman satu angkatan Manajemen 2012 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan kenangan indah selama penulis menempuh pendidikan perguruan tinggi di Universitas Diponegoro.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan terutama kesalahan bahasa dan tulisan serta



pemilihan kata. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Semarang, 4 Desember 2018

Penulis,

Dimas Siswanto

NIM: 12010112130210

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitaian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	12
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.3 Jasa .....	15
2.1.4 kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan Jasa .....	19

2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.7 Fasilitas .....	23
2.1.8 Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.9 Nilai Pelanggan .....	25
2.1.10 Hubungan Nilai Pelanggan dengan Keuasan Pelanggan .....	27
2.2 Penelitian terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
2.4 Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional .....	32
3.1.1 Variabel Penelitian.....	32
3.1.2. Definisi Oprasional .....	33
3.2 Pupulasi dan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4.1 Kuesioner .....	37
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	38
3.5 Metode Analisis.....	38
3.5.1 Analisis Data Kualitatif dan Kuantitatif.....	38
3.5.1.1 Analisis Data Kualitatif.....	38
3.5.1.2 Analisis Data Kuantitatif.....	38
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.5.2.1 Uji Validitas .....	38

3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.3.1 Uji Asumsi Multikolinieritas .....	39
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.5.3.3 Uji Normalitas.....	40
3.5.4 Analisis Regresi Berganda .....	41
3.5.5 Uji Hipotesis .....	42
3.5.5.1 <i>Uji Goodness of Fit</i> (Uji Statistik F).....	42
3.5.5.2 Uji Statistik t .....	43
3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi .....	44
BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN ....	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Sejarah Objek Penelitian.....	45
4.1.2 Deskripsi Responden.....	46
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Ruang Rawat Inap .....	49
4.2 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	49
4.2.1 Indeks Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	51
4.2.2 Indeks Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Fasilitas (X2) .....	53

4.2.3 Indeks Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Nilai Pelanggan (X3) .....	55
4.2.4 Indeks Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
4.3 Analisis Data .....	59
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
4.3.1.1 Uji Validitas.....	59
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.4 Hasil Analisis Data .....	62
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.1.1 Uji Multikolinieritas .....	62
4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas .....	63
4.4.1.3 Uji Normalitas .....	64
4.4.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	65
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	67
4.4.3.1 Uji F ( <i>goodness of fit</i> ).....	67
4.4.3.2 Uji t ( Uji Parameter Individual).....	67
4.4.3.3 Koefisien Determinasi .....	69
4.5 Pembahasan .....	69
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	69
4.5.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	71
4.5.3 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen .....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran .....	75
5.2.1 Saran untuk Pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombang.....	75

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Pasien Rawat Inap .....	5
Tabel 1.2 DATA BOR, TOI, ALOS , BTO .....	6
Tabel 1.3 Data Komplain Pasien Rawat Inap .....	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Ruang Rawat Inap .....	49
Tabel 4.6 Indeks Jawaban Responden pada variable Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden pada pernyataan terbuka tentang Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.8 Indeks Jawaban Responden pada variable Fasilitas.....	54
Tabel 4.9 Tanggapan Responden pada pernyataan terbuka tentang Fasilitas..	54
Tabel 4.10 Indeks Jawaban Responden pada variable Nilai Pelanggan .....	55
Tabel 4.11 Tanggapan Responden pada pernyataan terbuka tentang Nilai Pelanggan .....	56
Tabel 4.12 Indeks Jawaban Responden pada variable Kepuasan Pelanggan...	58
Tabel 4.13 Tanggapan Responden pada pernyataan terbuka tentang Kepuasan Pelanggan. ....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	31
Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	64
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas .....	65
Gambar 4.3 Grafik PP-Plot Uji Normalitas .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian

Lampiran B Tabulasi Hasil Penelitian

Lampiran C Uji Validitas

Lampiran D Uji Reliabilitas

Lampiran E Karakteristik Responden dan Distribusi Jawaban Responden

Lampiran F Statistik Deskriptif

Lampiran G Uji Asumsi Klasik

Lampiran H Regresi , uji f , uji t , koefisien determinasi

Lampiran I Surat Ijin Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Banyak hal yang dapat membengaruhi tingkat produktivitas seseorang salah satunya adalah dari tingkat kesehatan. Saat seseorang sakit maka dapat di pastikan tingkat produktivitas akan turun bahkan tidak ada produktivitas sama sekali oleh karena itu Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia. Saat terserang penyakit untuk memulihkan kondisi kesehatan ke kondisi normal tidak cukup hanya dengan istirahat saja di perlukan jasa rumah sakit untuk membantu memulihkan kesehatan.

Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan pengertian rumah sakit ialah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap serta gawat darurat (Undang-undang RI No.44 Th. 2009).

Berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan rumah sakit umum di bedakan menjadi 4 kelas yaitu kelas A, kelas B , kelas C dan kelas D yang mana kriteria tersebut di nilai berdasarkan 5 hal yaitu pelayanan , sumber daya manusia, peralatan , sarana prasarana, administrasi manajemen (Permenkes No.340 Th. 2010) .

Dengan berkembangnya masyarakat semakin banyak pula pembangunan yang terjadi. Tidak jarang di dalam 1 kota terdapat lebih dari 2 rumah sakit hal ini membuat masyarakat mempunyai banyak pilihan alternatif untuk memilih rumah sakit yang terbaik. Hampir semua rumah sakit memiliki jenis layanan yang sama, namun tidak dapat memberikan kualitas layanan yang sama, seperti dikemukakan Zaim et al. (2010). Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumennya sehingga mereka merasakan kepuasan terhadap kualitas yang ditawarkan (Zahrotul, 2008).

Menurut Wijaya (2011) kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh konsumen atau pasien. Artinya, pasien merupakan penilai akhir dari kualitas sehingga kualitas bisa digunakan sebagai salah satu senjata untuk menjaga maupun menarik pasien di masa depan. Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan saat pasien merasa puas citra rumah sakit yang baik akan terbentuk. Pelayanan keperawatan menjadi suatu aspek yang di prioritaskan dan perlu memperoleh perhatian ekstra sebab pelayanan keperawatan adalah pelayanan yang paling sering dan paling lama berhubungan langsung dengan pasien (Wicaksono, dkk 2016).

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong selalu memperhatikan kualitas pelayanannya yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara selalu berusaha menyajikan kualitas pelayanan jasa yang lebih unggul dari pesaingnya sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu contoh usaha yang dilakukan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memberikan Beasiswa terhadap dokter sehingga dapat

mendapatkan gelar spesialis maupun sub spesialis. Dengan adanya Tenaga medis yang handal tentu kualitas pelayanan akan ikut naik. Selanjutnya Pelayanan Departemen Emergency juga merupakan unggulan dan merupakan percontohan nasional. Karena pelayanan kegawatdaruratan butuh respons cepat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Unit Gawat Darurat bisa dinaikkan tiga kali kapasitas bila dalam keadaan darurat. Dalam keadaan normal bisa menampung 32 pasien, tetapi bila sedang terjadi kedaruratan misalnya bencana atau keracunan massal bisa menampung 100 pasien.

Fasilitas adalah alat pendukung yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan secara maksimal. Fasilitas juga merupakan instrumen untuk membedakan program lembaga yang satu dari pesaing yang lainnya (Lupiyoadi, 2006). Pada beberapa tipe jasa, persepsi yang terbangun dari penggunaan fasilitas jasa oleh konsumen berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa di mata konsumen (Tjiptono & Chandra, 2007).

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong sendiri memiliki fasilitas yang cukup lengkap dan baik hal ini terlihat dari fasilitas penunjang yang di berikan .fasilitas fasilitas tersebut meliputi laboratorium, radiologi, farmasi, hemodialisa, ICU, ambulance, rehabilitasi medis. Untuk fasilitas umum terdapat area parkir yang luas dan aman, ATM, area hotspot, kantin, masjid. Untuk pelayanan rawat inap rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong sendiri memiliki Ruangan Barokah (khusus JAMKESMAS), Ruang amanah (bayi), Ruang rahmah (JAMPERSAL), Ruang salma (VIP), Ruang Husna, Ruang hidayah, Ruang inayah. Untuk pelayanan

Poli rawat jalan meliputi spesialis anak, kandungan, jantung, paru-paru, mata, penyakit dalam, THT, jiwa, syaraf, radiologi, bedah tulang, bedah tumor, kulit dan kelamin. Terdapat juga klinik gigi dan mulut, fisioterapi, diabetik dan konsultasi gizi.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong merupakan rumah sakit yang di dirikan oleh pihak swasta dimana memiliki fasilitas rumah sakit kelas C sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh menteri kesehatan. Lokasi RSUD PKU Muhammadiyah Gombong sendiri berada di jalan Yos Sudarso no 461 Gombong. Rumah sakit PKU juga dekat dengan pusat kota seperti pasar dan setasiun kereta api. Tujuan dari rumah sakit ini antara lain: terselenggaranya pelayanan kesehatan yang islami, tercapainya kepuasan pelanggan, terwujudnya kemandirian pelayanan spesialisik, terlaksananya fungsi pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan teknologi kesehatan, serta terwujudnya seluruh pegawai menjadi kader Muhammadiyah.

Nilai pelanggan yaitu kualitas yang dirasakan konsumen dengan menyesuaikan harga dari produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan (Alida 2007). Persepsi konsumen terhadap nilai atas kualitas yang ditawarkan relatif lebih tinggi dari pesaing akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, semakin tinggi persepsi nilai yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin besar kemungkinan terjadinya hubungan (transaksi).

Maka Bagaimanapun juga, yang seharusnya diupayakan oleh rumah sakit adalah kepuasan dari pasien. Kepuasan adalah perpaduan antara harapan dan persepsi terhadap tindakan atau hasil tindakan. Pelanggan yang merasa puas akan

membentuk perilaku loyal yaitu dengan membeli ulang, menginformasikan ke orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk tersebut. Pelanggan yang tidak puas akan cepat beralih ke penyedia jasa lain. Kuncinya adalah memadukan harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Semakin besar derajat pengalaman kepuasan, semakin besar probabilitas pelanggan akan meninjau ulang penyedia produk yang sama (Burns dan Neiser, 2006).

TABEL 1.1 DAFTAR JUMLAH PASIEN RAWAT INAP 2017

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	1367
2	Februari	1157
3	Maret	1330
4	April	1156
5	Mei	1195
6	Juni	1132
7	Juli	1269
8	Agustus	972
9	September	1141
10	Oktober	1318
11	November	1300
12	desember	1049
Jumlah		15219

Sumber: RS. PKU Muhammadiyah Gombong

Dari tabel 1.1 terlihat jumlah kunjungan tertinggi ada pada bulan januari sebanyak 1367 pasien, data diatas menunjukkan tren penurunan jumlah kunjungan pasien khusus nya pada bulan Agustus dengan total kunjungan sebanyak 972 pasien . Banyak faktor yang mempengaruhi penurunan tersebut di antaranya dari kualitas pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit PKU Muhamadiyah Gombang.

TABEL 1.2 DATA BOR, TOI, ALOS , BTO tahun 2017

No	Bulan	BOR	TOI	ALOS	BTO
1	Januari	70,20	1,39	4,14	6,66
2	Februari	69,61	1,41	4,39	6,03
3	Maret	73,11	1,24	4,37	6,70
4	April	68,38	1,55	4,46	6,12
5	Mei	63,69	1,85	4,37	6,09
6	Juni	57,44	2,23	4,01	5,72
7	Juli	64,01	1,70	4,02	6,57
8	Agustus	53,83	2,91	4,40	4,91
9	September	63,60	1,86	4,62	5,86
10	Oktober	71,56	1,28	3,94	6,89
11	November	71,19	1,30	4,25	6,64
12	desember	68,05	1,55	4,67	6,41
Kapasitas ruang rawat inap					202

Sumber: RS. PKU Muhammadiyah Gombang

Dari table 1.2 dapat di ketahui *Bed Occupancy Rate* (BOR) Antara 53% - 73%. BOR sendiri memiliki nilai parameter yang ideal antara 60-85% (Depkes RI,

2005). Nilai BOR yang rendah menunjukkan bahwa banyak tempat tidur yang tidak terisi. Selanjutnya *Turn Over Interval* (TOI) dengan rata-rata 1-2 hari, TOI sendiri yaitu rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi lagi. Nilai TOI yang ideal 1-3 hari (Depkes RI, 2005). *Average Length of Stay* (ALOS) adalah rata-rata lamanya pasien dirawat. Pada umumnya nilai ALOS yang ideal yaitu antara 6-9 hari (Depkes, 2005) sedangkan nilai ALOS pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong Antara 3-4 hari. *Bed Turn Over* (BTO) menurut Depkes RI (2005) adalah frekuensi penggunaan tempat tidur pada satu periode. Idealnya dalam satu tahun satu tempat tidur rata-rata dipakai sebanyak 40-50 kali. Sedangkan BTO Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong pada tahun 2017 mencapai 74,6 kali .

TABEL 1.3 DATA KOMPLAIN PASIEN RAWAT INAP TAHUN 2017

No	Keluhan
1	Dokter kurang tepat waktu saat melakukan visit
2	Lokasi dekat dengan rel kreta api sehingga agak brisik saat kereta lewat
3	Area parkir agak jauh
4	Perawat kurang ramah
5	Kurangnya komunikasi saat akan melakukan tindakan medis oleh perawat sehingga membuat pasien kurang nyaman
6	Banyaknya penjenguk membuat pasien kurang nyaman

Sumber: RS. PKU Muhammadiyah Gombong



Berdasarkan Tabel 1.3 dapat terlihat masih ada pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Dari table di atas terlihat masih banyak hal yang perlu di perhatikan oleh rumah sakit agar pasien merasa puas dan nyaman saat proses perawatan. Berdasarkan uraian di atas penulis ingin untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN STUDI PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas dapat di ketahui bahwa masih ada pasien yang kurang puas dengan pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit. Berdasarkan data keluhan pasien berkaitan dengan pelayanan yang di berikan terdapat keluhan yaitu dokter kurang tepat waktu saat melakukan visit dan perawat kurang ramah. Selanjutnya dari segi fasilitas ada keluhan area parkir yang cukup jauh. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian kusus oleh rumah sakit supaya dapat memberikan kepuasan oleh pasien. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong juga sedang melakukan pembangunan gedung baru hal ini tentu akan membatasi konsumen menggunakan fasilitas yang ada. Oleh karena itu pada penelitian ini akan meneliti tentang kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka dapat di uraikan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong?

2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong?
3. Apakah terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahannya yang dihadapi, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit.
2. Menganalisis pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan konsumen rumah sakit
3. Menganalisis pengaruh faktor nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk penerapan berbagai teori yang telah diperoleh dan selanjutnya untuk menambah pengetahuan terutama menyangkut masalah kualitas pelayanan, serta nilai pelanggan yang harus dimiliki dan diidentifikasi oleh sebuah perusahaan jasa.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan serta evaluasi terhadap kebijakan yang telah dilaksanakan serta untuk menetapkan strategi di masa depan.

3. Bagi akademik

Output dari penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat terhadap perkembangan IPTEK khususnya pada bidang manajemen pemasaran. Serta penelitian ini juga diharapkan bisa digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Di dalam proses penelitian ini sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan diuraikan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan karya ilmiah penelitian.

#### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab Tinjauan Pustaka berisi tentang landasan teori penunjang penelitian, penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab Metodologi Penelitian berisi variable penelitian yang digunakan, definisi operasional, penentuan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab Hasil dan Pembahasan berisi tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan pembahasan

## BAB V PENUTUP

Bab penutup merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran bagi pihak pihak yang terkait dengan penulisan skripsi ini.