

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
(STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP KELAS III YANG
MENGUNAKAN BPJS DI RS. ISLAM BOGOR)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

OLEH :

NURMALA SARI

NPM : S1-0217.003



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP (STUDI KASUS
PASIEN RAWAT INAP KELAS III YANG MENGGUNAKAN
BPJS DI RS. ISLAM BOGOR)**

OLEH : NURMALA SARI

NPM : S1-0217.003

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(DEDY MULYADI, S.Si,M.Kom.)

(DARWIN M. PURBA,SE.,M.Ak.)

PENGUJI I

PENGUJI II

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut.,MM)

(WARTOYO HADI, SE., MM.)

BOGOR, MARET 2021

**REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

(Dr. ISMULYANA DJAN, SE., MM)

ABSTRAK

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, RS. Islam Bogor terus melakukan pembenahan. Jumlah pasien rawat inap di RS. Islam Bogor berfluktuasi bahkan terjadi penurunan yang cukup signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti bahwa : 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. 2) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap. 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang dapat digolongkan sebagai variabel bebas dan variabel terikat. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis deskriptif statistik, analisis kolerasi dan analisis regresi berganda dengan uji-F dan uji-t untuk pembuktian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan uji t, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 2.742, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap secara parsial diperoleh nilai 5.132, secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan uji F diperoleh nilai 84.019. Penelitian ini menyimpulkan Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS. Islam Bogor baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Kepercayaan, dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

In an effort to improve the quality of health services to the community, RS. Islam Bogor continues to make improvements. The number of inpatients at the hospital. Islam in Bogor fluctuates and has even decreased significantly. This study aims to provide evidence that: 1) To determine the effect of service quality on inpatient satisfaction. 2) To determine the effect of patient trust on inpatient satisfaction. 3) To determine the effect of service quality and patient trust simultaneously on inpatient satisfaction. The data analysis method used in this research is in this study, the method used is descriptive quantitative method. The data collected is primary data which can be classified as independent variables and dependent variables. The number of samples used in this study were 100 respondents using purposive sampling. The data analysis used validity test, reliability test, classical assumption test, descriptive statistical analysis, correlation analysis and multiple regression analysis with F-test and t-test to prove the hypothesis. Based on the research results, it is known that there is an influence of service quality and trust on inpatient satisfaction both partially and simultaneously. Based on the t test, the effect of service quality on the satisfaction of inpatients partially obtained a value of 2.742, while the effect of trust on satisfaction of inpatients was partially obtained a value of 5.132, simultaneously the effect of service quality and trust on inpatient satisfaction based on the F test obtained a value of 84.019. This study concluded that service quality and trust had a positive and significant effect on the satisfaction of inpatients at the hospital. Islam Bogor either partially or simultaneously.

Keywords: Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi limpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS ISLAM BOGOR ”. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh derajat sarjana strata-1 manajemen di UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini tidak akan lepas dari dukungan dan bantuan pihak-pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, waktu dan pemikiran sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan. Oleh karenanya, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., MM selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Darwin M Purba, SE, M.Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua Orang tua, yang tanpa lelah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan doa tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

6. Pimpinan RS Islam, perawat, dan seluruh staff Rumah Sakit atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan skripsi ini.
7. Pasien Rawat Inap di RS Islam Bogor yang telah meluangkan waktu untuk membantu pelaksanaan penelitian.
8. Seluruh teman-teman sekelas manajemen. Terima kasih atas dukungan dan semangat dari kalian semua.
9. Sahabat-sahabatku Sri Ayu, Marta, Tina, Nita, Dita, Tuti yang senantiasa selalu ada memberikan masukan, dapat diajak berdiskusi dan support yang luar biasa agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas ini masih jauh dari sempurna, oleh karna itu penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penulisan tugas ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca semua.

Bogor, Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Sistematika Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
B. Manajemen Pelayanan.....	17
C. Kualitas Pelayanan.....	19
D. Kepercayaan.....	33
E. Kepuasan Pasien.....	38
F. Penelitian Terdahulu.....	46
G. Kerangka Pemikiran.....	48
H. Hipotesis Penelitian.....	51

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Obyek Penelitian.....	53
B. Metode Penelitian.....	53
C. Populasi dan Sampel.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Variabel Pengukuran.....	57
F. Metode Analisis Data.....	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Rumah Sakit Islam.....	71
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
C. Karakteristik Responden.....	81
D. Uji Asumsi Klasik.....	86
E. Analisis Deskriptif.....	90
F. Analisis Korelasi.....	126
G. Analisis Regresi Berganda.....	127
H. Uji Hipotesis.....	128
I. Koefisien Determinasi.....	132
J. Pembahasan.....	133

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	137
B. Saran.....	138

DAFTAR PUSTAKA.....	139
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	142
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data Pasien Rawat Inap.....	7
Tabel 2 Hasil Pra Survei Kepuasan Pasien.....	8
Tabel 3 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 4 Operasional Variabel.....	57
Tabel 5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 6 Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan.....	59
Tabel 7 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan.....	60
Tabel 8 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	65
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	79
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	80
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	80
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien.....	81
Tabel 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 16 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 17 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	84
Tabel 18 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	85
Tabel 19 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	86
Tabel 20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	87
Tabel 21 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	91
Tabel 22 Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE1.....	93
Tabel 23 Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE2.....	94
Tabel 24 Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE3.....	95

Tabel 25	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE4.....	96
Tabel 26	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE5.....	97
Tabel 27	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE6.....	98
Tabel 28	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE7.....	99
Tabel 29	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE8.....	100
Tabel 30	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE9.....	101
Tabel 31	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE10.....	102
Tabel 32	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE11.....	103
Tabel 33	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE12.....	104
Tabel 34	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE13.....	105
Tabel 35	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE14.....	106
Tabel 36	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE15.....	107
Tabel 37	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE16.....	108
Tabel 38	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE17.....	109
Tabel 39	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KE18.....	110
Tabel 40	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KP1.....	111
Tabel 41	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KP2.....	112
Tabel 42	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KP3.....	113
Tabel 43	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KP4.....	114
Tabel 44	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KP5.....	115
Tabel 45	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KP6.....	116
Tabel 46	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KP7.....	117
Tabel 47	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KS1.....	118
Tabel 48	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KS2.....	119
Tabel 49	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KS3.....	120
Tabel 50	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KS4.....	121
Tabel 51	Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KS5.....	122

Tabel 52 Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KS6.....	123
Tabel 53 Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KS7.....	124
Tabel 54 Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan KS8.....	125
Tabel 55 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	126
Tabel 56 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	126
Tabel 57 Hasil Uji Regresi Berganda.....	127
Tabel 58 Hasil Uji Statistik t.....	129
Tabel 59 Hasil Uji Statistik f.....	131
Tabel 60 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	132

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....51
Gambar 2	Bangunan RS Islam Bogor.....74
Gambar 3	Tempat Pendaftaran Pasien.....74
Gambar 4	Ruang Tunggu Pasien.....75
Gambar 5	Ruangan rawat inap kelas III.....75
Gambar 6	Struktur Organisasi RS. Islam Bogor.....77
Gambar 7	Scatterplot.....88
Gambar 8	PP-plot Normalitas.....89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	143
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden Uji Validitas dan Reliabilitas.....	148
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	159
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	165
Lampiran 5 Hasil Output SPSS.....	168
Lampiran 6 Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% dan 1%.....	171
Lampiran 7 Tabel t.....	173
Lampiran 8 Tabel F.....	176