

ABSTRAK

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia, dengan jumlah populasi penduduk yang terus meningkat dari tahun ke tahun, maka hal tersebut memacu pula laju peningkatan angka kelahiran. Dengan peningkatan angka kelahiran, maka mendorong pertumbuhan dan perkembangan jasa Rumah Sakit Khusus Bersalin Ibu dan Anak baik swasta sampai milik pemerintah. Melihat perkembangan Rumah Sakit Khusus Bersalin di Bandung saat ini maka Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatannya, yang dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna jasanya. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian sebesar apa kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Limijati tersebut.

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data melalui survey, yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan pada responden dan pengolahan data dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas serta uji regresi berganda. Hasil penelitiannya dapat dilihat dari hasil *Adjusted R Square*, besar pengaruh sebesar 98,6% dan nilai hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien sebesar 99,3%, Hipotesis penelitian dinyatakan diterima (H1) yaitu ada pengaruh antara variabel x (kualitas layanan) dan variabel y (kepuasan pasien) menghasilkan rumusan hasil penelitian: $y = 0,313 + 0,098x_1 + 0,015x_2 + 1,066x_3 + 0,947x_4 + 0,783x_5$.

Salah satu kesimpulannya adalah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pasien. Pada kualitas layanan dapat dilihat hasil *Adjusted R Square* sebesar 0,986 artinya bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu Anak Limijati sebesar 98,6% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dan salah satu saran, untuk penelitian selanjutnya diharapkan selain menggunakan variabel kualitas layanan dalam menguji pengaruhnya terhadap kepuasan pasien, juga ada penggunaan variabel lain misalnya Atribut Layanan dan *Customer Relationship Management*.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, *Customer Relationship Management*

ABSTRACT

Bandung is one of the major cities in Indonesia, with a population continued to increase from year to year, then it also spurred an increase in the rate of births. With the increase in the birth rate, it encourages the growth and development of the services of Special Hospital Maternity Mother and Child both private to government. Seeing the development of special Maternity Hospital in Dublin is now the Mother and Child Hospital Limijati required to improve the quality of health services, which can provide satisfaction for the users of its services. Based on the background of the problem the authors are interested in conducting research for what quality of service can affect patient satisfaction Hospital Mothers and Child Of Limijati.

In this study the authors performed data collection through a survey, which was conducted by asking respondents and data processing to test the validity, reliability testing and regression testing. Research results can be seen from the results of Adjusted R Square, the effect of 98.6% and the value of service quality relationship with patient satisfaction at 99.3%, the research hypotheses are accepted (H1) is no effect between variables x (quality of service) and a variable y (patient satisfaction) resulted in the formulation of the research results: $y = 0.313 + 0.098 x_1 + 0.015 x_2 + 1.066 x_3 + 0.947 x_4 + 0.783 x_5$.

One conclusion is service quality affects patient satisfaction. On the quality of service can be seen the results of Adjusted R Square of 0.986 means that the quality of service a positive impact on patient satisfaction Limijati Hospital Mothers of 98.6% and the rest influenced by other factors not addressed in this study. And one of the suggestions for future studies are expected in addition to using the variable quality of service to test its effect on patient satisfaction, there are also other variables such as the use of Attribute Service and Customer Relationship Management.

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction, Customer Relationship Management

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATAPENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Identifikasi masalah.....	6
1.3. Tujuan dan manfaat penelitian	7
1.3.1. Tujuan penelitian.....	7
1.3.2. Manfaat penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANG

HIPOTESIS	9
2.1. Pemasaran Jasa.....	9
2.2. Karakteristik Jasa	9
2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.3.1. Dimensi Kualitas Layanan/Jasa.....	10
2.3.2. Ukuran Kualitas Layanan/Jasa	12
2.3.3. Faktor-Faktor Yang mendorong Kualitas Jasa Layanan.....	16
2.4. Kepuasan Konsumen	17
2.4.1. Karakteristik Kepuasan Konsumen	17
2.4.2. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	19
2.4.3. Dimensi Ukuran Penilaian Kepuasan Konsumen.....	19
2.5. Rerangka Pemikiran.....	21
2.6. Model Penelitian.....	22
2.7. Hipotesis Penelitian.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1. Populasi.....	23
3.2.2. Sampel.....	24
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4. Operasional Variabel	26

3.5. Metode Analisis/ Pengolahan Data	32
3.5.1. Uji Validitas.....	32
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	33
3.5.3. Uji Regresi Berganda.....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Karakteristik Responden.....	36
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
4.2. Persepsi Responden Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	39
4.2.1. Persepsi Responden Terhadap Sarana Rumah Sakit Ibu dan Anak Rumah Sakit Limijati Memiliki Fasilitas Fisik Yang Lengkap...39	
4.2.2. Persepsi Responden Terhadap Semua Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Selalu Menggunakan Seragam yang Rapi dan Sopan.....	40
4.2.3. Persepsi Responden Terhadap Lingkungan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati Sudah Nyaman.....	41
4.2.4. Persepsi Responden Terhadap Lingkungan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati sudah aman.....	41

4.2.5. Persepsi Responden Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Limijati Dilakukan Dengan Sangat Baik.....	42
4.2.6. Persepsi Responden Terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Tenaga Medis dan Karyawan Yang Profesional Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pasien.....	43
4.2.7. Persepsi Responden Terhadap Kegiatan Administrasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Rapi dan Teratur.....	44
4.2.8. Persepsi Responden Terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Pelayanan yang Cepat Tanggap.....	45
4.2.9. Persepsi Responden Terhadap Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memberi Tindakan yang Baik Terhadap Keluhan Pasien.....	46
4.2.10. Persepsi Responden Terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Prosedur Penyampaian Informasi Yang Jelas.....	47
4.2.11. Persepsi Responden Terhadap Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Ramah dan Cepat Dalam Memberikan Pelayanan.....	48
4.2.12. Persepsi Responden Terhadap Penarikan Biaya Perawatan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Sepadan dengan Kualitas Layanan yang Diberikan.....	49

4.2.13.	Persepsi Responden Terhadap Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Pengetahuan Yang Luas Dalam Melaksanakan Pekerjaan Mereka.....	50
4.2.14.	Persepsi Responden Terhadap Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memberikan Sikap dan Komunikasi yang Ramah Kepada Pasien.....	51
4.2.15.	Persepsi Responden Terhadap Tenaga Medis Memberikan Perhatian yang Baik Pada Pasien.....	52
4.2.16.	Persepsi Responden Terhadap Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Menghormati dan Mengutamakan Kepentingan Pasien.....	53
4.2.17.	Persepsi Responden Terhadap Pasien Merasa Puas Dengan Produk/ Jasa yang Diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati.....	54
4.2.18.	Persepsi Responden Terhadap Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Merupakan Rumah Sakit Ibu Anak Pilihan Pasien Yang Tepat.....	55
4.2.19.	Persepsi Responden Terhadap Pelayanan yang Pasien Terima Sesuai dengan Harapan.....	55
4.2.20.	Persepsi Responden Terhadap Pasien Merasa Bangga Karena Menggunakan Jasa dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati.....	56

4.2.21. Persepsi Responden Terhadap Anda Akan Kembali Untuk Menggunakan Jasa dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Waktu yang Akan Datang.....	57
4.2.22. Persepsi Responden Terhadap Pasien Akan Merekomendasikan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Kepada Orang lain.....	58
4.2.23. Persepsi Responden Terhadap Harga yang Ditawarkan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Sesuai Dengan Jasa yang Didapat.....	59
4.2.24. Persepsi Responden Terhadap Pasien Tidak Perlu Mengeluarkan Biaya Tambahan Untuk Mendapatkan Jasa Yang Membuat Pasien Puas.....	60
4.3. Uji Validitas.....	61
4.4. Uji Reliabilitas	67
4.5. Uji Regresi Berganda.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Keterbatasan dan Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2.	Model Penelitian.....	22

DAFTAR TABEL

TABEL I	Data Populasi Kota Bandung.....	1
TABEL II	Data Kelahiran Bayi.....	1
TABEL III	Data Jumlah Pasien	23
TABEL IV	Operasionalisasi Variabel.....	27
TABEL V	Skala Likert.....	32
TABEL VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
TABEL VII	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
TABEL VIII	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
TABEL IX	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
TABEL X	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	38
TABEL XI	Sarana Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Fasilitas Fisik Yang Lemgkap.....	39
TABEL XII	Semua Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Selalu Menggunakan Seragam yang Rapi dan Sopan	40
TABEL XIII	Lingkungan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Sudah Nyaman.....	41
TABEL XIV	Lingkungan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Sudah Aman	41
TABEL XV	Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Dilakukan Dengan Sangat Baik	42

TABEL XVI	Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Tenaga Medis dan Karyawan yang Profesional Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pasien.....	43
TABEL XVII	Kegiatan Administrasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Rapi dan Teratur.....	44
TABEL XVIII	Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Pelayanan yang Cepat Tanggap.....	45
TABEL XIX	Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memberi Tindakan yang Baik Terhadap Keluhan Pasien.....	46
TABEL XX	Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Prosedur Penyampaian Informasi yang Jelas.....	47
TABEL XXI	Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Ramah dan Cepat Dalam Memberikan Pelayanan.....	48
TABEL XXII	Penarikan Biaya Perawatan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Sepadan Dengan Kualitas Layanan yang Diberikan.....	49
TABEL XXIII	Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memiliki Pengetahuan yang Luas Dalam Melaksanakan Pekerjaan Mereka.....	50
TABEL XXIV	Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Memberikan Sikap dan Komunikasi yang Ramah Kepada Pasien.....	51
TABEL XXV	Tenaga Medis Memberikan Perhatian yang Baik Pada Pasien.....	52

TABEL XXVI Tenaga Medis dan Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati	
Menghormati dan Mengutamakan Kepentingan Pasien.....	53
TABEL XXVII Pasien Merasa Puas Dengan Produk / Jasa yang Diberikan Oleh Rumah	
Sakit Ibu dan Anak Limijati.....	54
TABEL XXVIII Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Merupakan Rumah Sakit Ibu Anak	
Pilihan Pasien yang Tepat.....	55
TABEL XXIX Pelayanan yang Pasien Terima Sesuai dengan Harapan.....	55
TABEL XXX Pasien Merasa Bangga Karena Menggunakan Jasa dari Rumah Sakit Ibu	
Dan Anak Limijati.....	56
TABEL XXXI Anda Akan Kembali Untuk Menggunakan Jasa dari Rumah Sakit Ibu	
Dan Anak Limijati Waktu yang Akan Datang.....	57
TABEL XXXII Pasien Akan Merekomendasikan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati	
Kepada Orang Lain.....	58
TABEL XXXIII Harga yang Ditawarkan Rumah Sakit Ibu dan Anak Limijati Sesuai	
Dengan Jasa yang Didapat.....	59
TABEL XXXIV Pasien Tidak Perlu Mengeluarkan Biaya Tambahan Untuk	
Mendapatkan Jasa yang Membuat Pasien Puas.....	60
TABEL XXXV Pengujian Validitas <i>Tangibles</i>	61
TABEL XXXVI Pengujian Validitas <i>Reliability</i>	62
TABEL XXXVII Pengujian Validitas <i>Responsive</i>	63
TABEL XXXVIII Pengujian Validitas <i>Assurance</i>	64
TABEL XXXIX Pengujian Validitas <i>Empathy</i>	65

TABEL XXXX Pengujian Validitas Kepuasan Pasien.....	66
TABEL XXXXI Pengujian Reliabilitas <i>Tangibles</i>	67
TABEL XXXXII Pengujian Reliabilitas <i>Reliability</i>	68
TABEL XXXXIII Pengujian Reliabilitas <i>Responsive</i>	68
TABEL XXXXIV Pengujian Reliabilitas <i>Assurance</i>	69
TABEL XXXXV Pengujian Reliabilitas <i>Empathy</i>	70
TABEL XXXXVI Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pasien.....	71
TABEL XXXXVII Uji Regresi Berganda.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian	79
Lampiran B	Hasil Input Data Kuesioner.....	86
Lampiran C	Data Responden.....	99
Lampiran D	Lampiran Data Kuesioner.....	102
Lampiran E	Hasil Pengolahan Data.....	117