

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN INSTALASI
RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ENDE**

SKRIPSI



OLEH

IRENE TOKAN
NIM : 2016410484

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : IRENE TOKAN
Nim : 2016410484
**Judul : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN INSTALASI
RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENDE**

Ende, 11 Februari 2021

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji

Pembimbing I

Pembimbing II


Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN.0827067101


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores

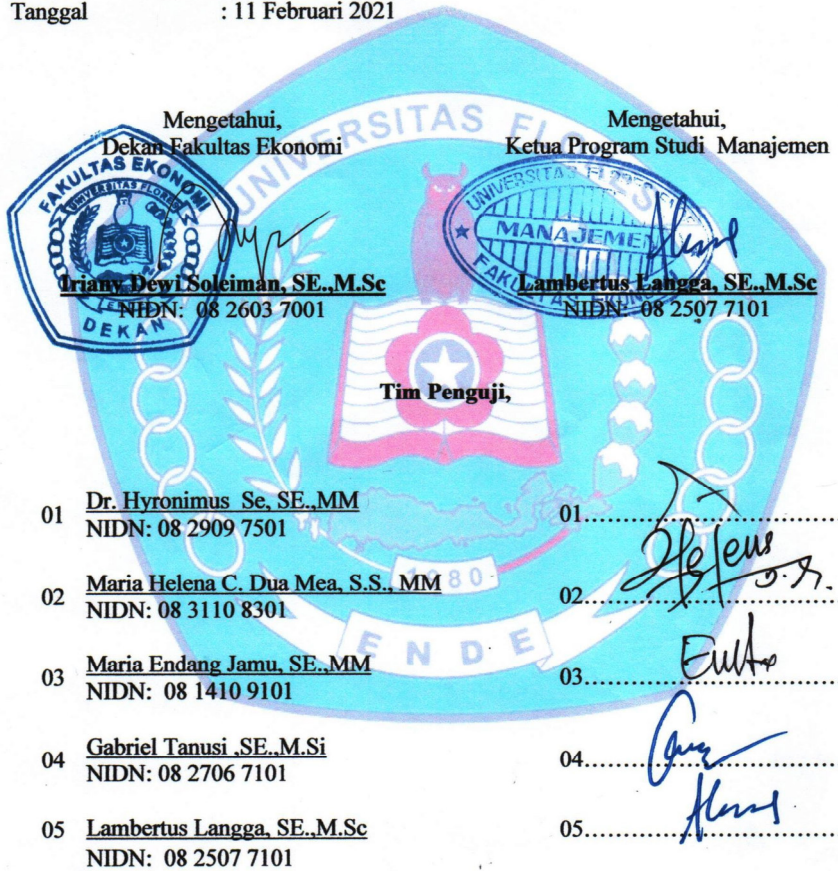



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk dipertahankan guna memperoleh gelar sarjana manajemen pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Februari 2021



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Triany Dewi Soleiman, SE., M.Sc
NIDN: 08 2603 7001

Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN: 08 2507 7101

Tim Penguji,

01 **Dr. Hyronimus Se, SE., MM** NIDN: 08 2909 7501

02 **Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM** NIDN: 08 3110 8301

03 **Maria Endang Jamu, SE., MM** NIDN: 08 1410 9101

04 **Gabriel Tanusi, SE., M.Si** NIDN: 08 2706 7101

05 **Lambertus Langga, SE., M.Sc** NIDN: 08 2507 7101



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: “ **Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende**’

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 11 Februari 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan 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 ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 11 Februari 2021

Yang Memberi Pernyataan



IRENE TOKAN
NIM : 2016410484

MOTTO

***“KITA TA’KAN PERNAH TAHU KESUKSESAN ITU
JIKALAU TAK PERNAH MENCOBA DAN HANYA MENYERAH***

(IRENE TOKAN)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa karena Rahmatnya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Orangtua saya Bapak Martinus Geniku Raya dan Mama Martha Evufina Bakin (Alm) yang dengan penuh perjuangan telah membesarkan saya.
3. Bapak Benediktus Pita Meka dan Mama Yuliana Saema Bakin, yang selama ini telah memberikan dukungan dan motivasi untuk saya.
4. Opa Fransiskus Fatin Bakin (Alm), Oma Helena Puru (Alm), dan saudaraku tersayang Kornelius Leonard Mbei Meka (Alm) yang sudah menjadi pendoa di Surga untuk saya.
5. Seluruh keluarga besar yang dengan caranya masing-masing memberikan dukungan untuk saya.
6. Sahabat-sahabatku tersayang saya Celyn Koro, Elis Nena, Nancy Leby, Ian Mari, Angela Gerha, Lia Quido, Fendy Geradj, Nero, Mas'ud, Vikalis Moses, Acong yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Gabriel Tanusi, SE,.M.Si, selaku pembimbing 1 dan Bapak Lambertus Langga, SE,.M.Sc selaku pembimbing 2 dan Bapak/ibu dosen lain yang telah membantu saya selama saya mengenyam pendidikan dengan caranya masing-masing.
8. Almamater tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang maha kuasa, karena atas berkat dan Rahmatnaya saya dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu sesuai dengan rencana. Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ENDE”**.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan, wawasan, kemampuan, pengalaman, dan referensi. Oleh karena itu saya menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak dan saya juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada khususnya dimasa yang akan datang. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk melengkapi sebagai persyaratan akademik untuk meraih gelar Sarjana Manajemen dan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Unuversitas Flores Dr. Simon Sira Padji, MA beserta jajarannya
2. Dekan dan Wakil dekan Fakultas Ekonomi
3. Ketua Program Manajemen beserta para Dosen yang telah membentuk dan membimbing saya selama masa kuliah.
4. Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si, selaku pembimbing 1 dan Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing 2 yang telah bersedia

meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Ende beserta seluruh pegawai yang telah bersedia menerima dan membantu saya untuk mengadakan penelitian.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Khususnya Prodi Manajemen yang telah memberikan bantuan, pengetahuan, serta pelayanan yang baik dan tulus kepada saya.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu, terima kasih untuk kalian semua.

Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

Ende 18 Oktober 2020

Penulis

ABSTRAK

Irene Tokan, 2016410484 "Analisis Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende".

Pembimbing I Gabriel Tanusi, SE.,M.Si, Pembimbing II Lambertus Langga SE.M.Sc. Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores, Ende.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende, (2) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende (3) Untuk mengetahui disiplin terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende. Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan metode *sampling aksidental*. Sampel yang digunakan sebanyak 97 orang. Uji Hipotesis dengan melakukan analisa regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,733 > 1,985$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Nilai signifikansi t lebih kecil dari $\alpha=0,05$. Hipotesis pertama diterima. Variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,680 > 1,985$ dan signifikan $0,006$. Nilai signifikansi t lebih kecil dari $\alpha=0,05$. Hipotesis kedua diterima. Variabel disiplin berpengaruh terhadap kepuasan pasien Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Ende. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu yaitu $4,488 > 1,985$ dan signifikan $0,000 > 0,05$. Hipotesis ketiga diterima.

Kata Kunci : *Pelayanan, Fasilitas, Disiplin , dan Kepuasan Pasien*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Kepuasan Pasien	8
2.1.3 Pelayanan.....	10
2.1.4 Fasilitas.....	13
2.1.5 Disiplin	15
2.2 Penelitian terdahulu.....	16

2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Sumber Data	20
3.3 Lokasi Penelitian Dan Waktu	21
3.4 MetodePengumpulan Data	21
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.5.1 Populasi	21
3.5.2 Sampel	22
3.6 DefenisiVariabel Op erosional	22
3.7 Instrumen Penelitian	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	24
2.8.1 Teknik Pengukuran	24
2.8.2 Metode Analisis Data	25
2.8.3 Uji asumsi klasik.....	25
2.8.4 Metode Regresi Linear	27
2.8.5 Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
4.2 Karakteristik Responden	31
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	32
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33

4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap	36
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	37
4.3.1	Uji Validitas	37
4.3.2	Uji Reliabilitas	40
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.4.1	Uji Normalitas	41
4.4.2	Uji Multikolinearitas	42
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	43
4.5	Uji Hipotesis Penelitian.....	44
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.5.2	Uji Statistik t	45
4.5.3	Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	47
4.6	Pembahasan	48
4.6.1	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	48
4.6.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	48
4.6.3	Pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Pasien.....	49
BAB V PENUTUP		51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Variabel Operasional.....	23
Table 3.2 Bobot Nilai Setiap Pertanyaan	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.10 Analsisi Regresi Linear	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik t	46
Tabel 4.12 Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap	37
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43