

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan yang sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menempuh ujian akhir di Universitas Negeri Gorontalo, merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika penulisan ilmiah dan buku pedoman penulisan karya Ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Adapun dikemudian hari seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapat plagiat pada keseluruhan isinya, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Gorontalo, Desember 2015

Yang bertanda



Rianto Tahir

ABSTRAK

RIANTO TAHIR, 261408098. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabilia Kabupaten Bone Bolango)". Skripsi, Gorontalo, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Bapak Hais Dama SE,M.Si. selaku pembimbing I dan Bapak Ramlan Amir Isa, S.E., M.M. selaku pembimbing II.

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu whether there is influence of service quality on patient satisfaction district general hospitals Toto Kabilia Bone Bolango district?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk meramalkan pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) merupakan variabel *independen* (bebas) dan variabel Y (Kepuasan Pasien) merupakan variabel *dependen* (terikat) dan dilakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan hasil uji diperoleh hasil regresi linear didapat Konstanta sebesar 7,161, nilai parameter atau koefisien regresi sebesar 0,732. Sedangkan $t\text{-hitung}=10,885>\text{dari } t\text{-tabel}=1,661$ dan memiliki koefisien determinasi sebesar 0,558 atau 55,8%, yang artinya kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) RSUD Toto Kabilia kabupaten Bone bolango sebesar 55,8%, serta sisanya 44,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci:Kualitas Pelayan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

RIANTO TAHIR, 261408098. 2015. "The Influence of Service Quality toward Patient Satisfaction (Case Study on Toto Hospital, Bone Bolango District)". Skripsi, Gorontalo, S1 Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal Supervisor was Hais Dama and Co-Supervisor was Ramlan Amir Isa, S.E., M.M.

This research was based on the research problem, namely to what extent service quality performed by Toto Hospital, Bone Bolango District influences patient satisfaction.

The method used in this study is quantitative method. The method is to predict the influence between X variable (service quality) as independent variable and Y variable (patient satisfaction) as dependent variable and the test is conducted using simple linear regression analysis.

Based on the result, it can be concluded that, there is a significant influence between service quality toward patient satisfaction with the test result linear regression constant is 7,161, parameter value or regression coefficient is 0,732. Whereas, $t\text{-count}=10,885 > t\text{-table}=1,661$ and the coefficient of determination is 0,558 or 55,8%, which means service quality (X) has contribution to patient satisfaction (Y) RSUD Toto Bone Bolango District was 55,8%, and the residue 44,2% was influenced by other variables which were not included in this study.

Keywords: *Quality Service, Patient Satisfaction*



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango)"

Oleh

RIANTO TAHIR

NIM 261408098

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Hais Dama, SE, M.Si
NIP.19730305 200212 1 003

Pembimbing II



Ramlan Amir Isa, SE, MM
NIP. 19750828 200604 1 018

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE, M.Si
NIP.19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI KASUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TOTO KABILA
KABUPATEN BONE BOLANGO)

Oleh

RIANTO TAHIR

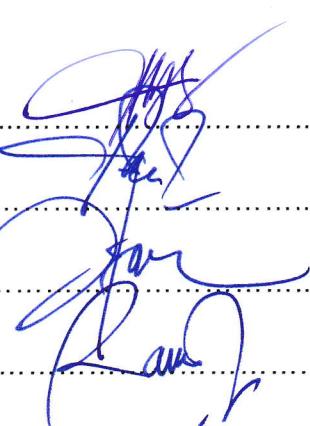
NIM. 261408098

Telah diuji dan dipertahankan didepan dewan penguji

Hari / Tanggal : Rabu, 23 Desember 2015

Waktu : Pukul 13.00

Penguji

- | | |
|--------------------------------|--------|
| 1. Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si | 1..... |
| 2. Drs. Rusli Isa, M.Si | 2..... |
| 3. Hais Dama, SE, M.Si | 3..... |
| 4. Ramlan Amir Isa, SE, MM | 4..... |
- 

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
NIP. 19600223 198603 1 004

MOTTO DAN PERSEMPAHAN

“Ingatlah, boleh jadi manusia itu mencintai sesuatu yang membahayakan dirinya atau membenci sesuatu yang bermanfaat baginya. Mohonlah petunjuk-Nya”
(Nabi Muhammad S.A.W)

“Aku mengamati semua sahabat, dan tidak menemukan sahabat yang lebih baik daripada menjaga lidah. Aku memikirkan tentang semua pakaian, tetapi tidak menemukan pakaian yang lebih baik daripada takwa. Aku merenungkan tentang segala jenis amal baik, namun tidak mendapatkan yang lebih baik daripada memberi nasihat baik. Aku mencari segala bentuk rezki, tapi tidak menemukan rizki yang lebih baik daripada sabar”
(Sayyidina Umar bin Khattab RA)

“Tidak ada satupun manusia yang lahir dengan kesia-sia'an”
(Rianto Tahir)

PERSEMPAHAN

Kupersembahkan sebagai Dharma Bhaktiku kepada Ayah (Siprin Tahir) dan Ibu tercinta (Alm. Hasrin Dukalang) yang telah membesarkan, mendidik, memberikan bimbingan, dan tak henti-hentinya memberikan dukungan serta selalu berdoa demi tercapainya cita-citaku.

Untuk Keluargaku, kakakku tercinta Yanti Tahir dan adikku tercinta Ramdan Tahir, kakak iparku (Burhan Misilu) serta keponakanku (Indrawan Misilu dan Klara Misilu) yang selalu percaya dengan perjuanganku selama ini.

Untuk sahabat-sahabatku dan teman-teman yang selalu menjaga kebersamaan serta selalu memberikan semangat.

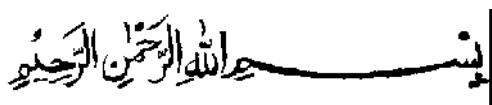
ALMAMATERKU TERCINTA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

2015

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas hikmah, anugerah dan karunia-Nya sehingga penelitian skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien (studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabilia kabupaten Bone Bolango)**" ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk menempuh ujian sarjana Manajemen pada program studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Gorontalo. Dalam penyusunan penelitian ini peneliti menyadari banyak mengalami hambatan dan tantangan yang ditemukan, namun dengan izin Allah SWT dan disertai dengan niat dan tekad yang keras selaku mahasiswa yang sadar akan tanggung jawab terhadap amanat almamater, maka hambatan itu dapat diatasi.

Dengan rasa kerendahan hati melalui kesempatan yang bahagia ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang secaraikhlas membantu dalam penyelesaian penelitian ini yang ditujukan kepada Bapak/Ibu yang terhormat :

1. Dr. H. Syamsu Qamar. Badu, M.Pd, selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
2. Prof. Dr. Ir. H. Mahludin H. Baruadi, M.Pd, selaku Wakil Rektor I. Bidang Akademik dan Inovasi Pembelajaran Universitas Negeri Gorontalo.
3. Edward Wolok, ST, MT, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Universitas Negeri Gorontalo.
4. Dr. Fence Wantu, SH, MH, selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kehumasan Universitas negeri Gorontalo.
5. Dr. Hasanuddin Fatsah, M.Hum selaku Wakil Rektor IV Bidang Pengembangan Kerja sama dan ICT Universitas Negeri Gorontalo.
6. Dr. Hamzah Yunus, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.
7. Prof. Dr. Syarwani Canon, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.
8. Shamin Noholo, SE, MM, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.
9. Drs. Maha Atma Kadji, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.
10. Hais Dama, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo dan juga selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.

- 11.Dr. Yanti Aneta, S.Pd, M.Si, Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo dan juga selaku Penguji I dalam skripsi saya terima kasih atas kritikan, arahan dan saran yang membangun.
- 12.Rizan Machmud, S.Kom, M.Si, Ketua Program Studi S1. Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.
- 13.Bapak Ramlan Amir Isa, SE, MM selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini.
- 14.Bapak Drs. Rusli, M.Si. selaku penguji II dalam skripsi saya, terima kasih atas saran, petunjuk dan arahan yang membangun.
- 15.Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya dan telah membantu kelancaran studi S1. Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.

Teristimewa kepada kedua orang saya, Alm. Ibunda tercinta (Hasrin Dukalang) yang telah membesarkan, memberikan doa, kasih sayang dan perhatian selama masa hidupnya, Ayahanda tercinta (Siprin Tahir) yang selalu mendukung langkah penulis baik dari segi materi maupun non materi, kedua saudara saya, kakak (Yanti Tahir) dan adik (Ramdan Tahir), serta kepada kakak ipar (Burhan Misilu) dan kedua keponakan saya (Indra Misilu dan Klara Misilu). Kalian adalah motivasi terbesar saya.

Akhirnya semoga seluruh bantuan dan bimbingan serta petunjuk dan arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan mendapat imbalan yang setinggi – tingginya dari Maha Besar Ilahi dan somoga Allah SWT senantiasa membuka rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. *Amin Ya Rabbal Alamin.*

Billahi Taufiq Walhidayah

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gorontalo, Desember 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
SURAT PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Konsep Pemasaran, Pemasaran Jasa dan Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan ..	28

2.2	Penelitian Terdahulu.....	29
2.3	Kerangka Pikir	36
2.4	Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	38
3.2	Desain Penelitian.....	38
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
3.3.1	Definisi Variabel Penelitian	39
3.3.2	Definisi Operasional.....	40
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel	43
3.5	Jenis dan Sumber Data	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data	46
3.7	Teknik Analisis Data	47
3.7.1	Uji Validitas instrument	47
3.7.2	Uji Reliabilitas	48
3.7.3	Uji Normalitas Data.....	49
3.7.4	Analisis Regresi Sederhana	49
3.7.5	Pengujian Hipotesis Statistik	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum	52
4.1.1	Letak Geografis RSUD Toto Kabilia.....	52
4.1.2	Sejarah Singkat RSUD Toto Kabilia.....	54
4.1.3	Visi, Misi,Motto, Falsafah, Tujuan dan Nilai Toto Kabilia	56
4.1.4	Kedudukan RSUD Toto	59
4.1.5	Tugas Pokok Dan Fungsi	59
4.1.6	Struktur Organisasi	60
4.1.7	Identitas Rumah Sakit	61
4.2	Pengujian Instrument	62
4.2.1	pengujian validitas	62
4.2.2	Pengujian Realibilitas Instrumen Penelitian.....	65

4.3 Pengujian Normalitas	66
4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	67
4.5 Pengujian Hipotesis	69
4.5.1 Pengujian t-test.....	69
4.5.2 Pengujian Koefesien Determinasi.....	71
4.6 Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Daftar Tenaga Pendukung RSUD Toto Kabilia Kab Bone bolango...	5
Tabel 2. Daftar Jumlah Pasien RSUD Toto Kabilia Kab Bone Bolango..	6
Tabel 3. Rangkaian Proses Kegiatan dalam Perilaku Konsumen	15
Tabel 4. Kajian Penelitian Terdahulu	29
Tabel 5. Daftar Dimensi dan Indikator Variabel Penelitian	40
Tabel 6. Daftar Pemberian Bobot Penilaian Skala Likert	42
Tabel 7. Daftar Sampel Rumah Sakit Toto Kabupaten Bone Bolango.	44
Tabel 8. Uji Validitas Variabel (X)	63
Tabel 9. Uji Validitas Variabel (Y)	64
Tabel 10. Pengujian Reliabilitas	65
Tabel 11. Hasil Analisa Regresi Linear Sederhana.....	68
Tabel 12. Hasil Pengujian T-test.....	70
Tabel 13. Hasil Koefesien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
Gambar 2. Kerangka Pikir Ilmiah	36
Gambar 3: Skema Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	38
Gambar 4 : Hasil Pengujian Normalitas Residual Regresi.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Rekomendasi Dan Tugas Meneliti.....	79
Lampiran 2: Rekomendasi Penelitian	81
Lampiran 3: Lembar Disposisi.....	82
Lampiran 4: Koesisioner	83
Lampiran 5: Data Ordinal Variabel	86
Lampiran 6: Data Interval Variabel	93
Lampiran 7: Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	98
Lampiran 8: Pengujian Normalitas Data	100
Lampiran 9: Analisis Regresi Linear Sederhana.....	103
Lampiran 10 : T-tabel.....	104
Lampiran 11 : R-tabel	106
Lampiran 12 : Curiculum Vitae	107