**PENGARUH FASILITAS RUMAH SAKIT DAN KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSIA PERMATA BUNDA DI KOTA SOLOK**

**Elfani Dewi Indra 1 , Irda, S.E, M.A 2 , Linda Wati, S.E, M.Si2**

1Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

2 Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas rumah sakit dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA permata bunda di kota Solok. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan 71 orang, Adapun penentuan besar sampelnya dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung ke lapangan melalui penyebaran kuesioner pada semua pasien yang dirawat inap di RSIA Permata Bunda di Kota Solok.Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistic T untuk membuktikan pengaruh pengaruh fasilitas rumah sakit dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA permata bunda di kota solok. Hasil penelitian ini menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSIA permata bunda di kota solok. Saran peneliti untuk manajemen RSIA Permata Bunda agar meningkatkan perhatian terhadap fasilitas rumah sakit karena dari hasil penelitian terbukti bahwa fasilitas tersebut mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSIA permata bunda di kota Solok.

Kata kunci : Fasilitas, Kepercayaan, Kepuasan

**THE INFLUENCE OF PATIENTS 'HOSPITAL AND TRUST FACILITIES ON THE SATISFACTION OF HOSPITAL PATIENTS IN RSIA PERMATA BUNDA IN SOLOK CITY**

**Elfani Dewi Indra 1 , Irda, S.E, M.A2 , Linda Wati, S.E, M.Si2**

1Student Management Department, Faculty of Economics, Bung Hatta University  
2 Lecturers of Management Department, Faculty of Economics, Bung Hatta University

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of hospital facilities and patient confidence on the satisfaction of inpatients of RSIA Ibu jewel in the city of Solok. This study uses purposive sampling technique. The sample used is 71 people, while the determination of the sample size in this study uses the Slovin formula. researchers conducted data collection directly into the field through the distribution of questionnaires to all patients hospitalized in RSIA Permata Bunda in Solok City. The data analysis method used is descriptive analysis and multiple linear regression. Hypothesis testing using T statistical tests to prove the influence of hospital facilities and patient trust on inpatient satisfaction of RSIA Permata in the city of Solok. The results of this study found that facilities have a positive and significant influence on the satisfaction of inpatients RSIA Permata Bunda in the city of Solok. Suggestions for researchers for the management of RSIA Permata Bunda in order to increase attention to hospital facilities because of the results of the study proved that these facilities affect the satisfaction of inpatients of RSIA mother jewel in the city of Solok.

Keywords: Facility, Trust, Satisfaction

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PERNYATAAN**

**KATA PENGANTAR**

**ABSTRAK** i

***ABSTRACT*** ii

**DAFTAR ISI** iii

**DAFTAR TABEL** vi

**DAFTAR GAMBAR** vii

**DAFTAR LAMPIRAN** viii

**BAB I PENDAHULUAN** 1

* 1. LatarBelakang Penelitian 1
  2. RumusanMasalah 6
  3. Tujuan Penelitian 7
  4. Manfaat Penelitian 7

**BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS** 8

2.1 Kajian Literatur 8

2.1.1Kepuasan Pelanggan 8

2.1.1.1Pengertian Kepuasan Pelanggan 8

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 9

2.1.1.3 Tingkatan Kepuasan Konsumen 9

2.1.1.4 Indikator Kepuasan Konsumen 11

2.1.2 Fasilitas 11

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas 11

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas 13

2.1.2.3 Indikator Fasilitas 15

2.1.3 Kepercayaan 16

2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan 16

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan 17

2.1.3.3 Indikator Kepercayaan 17

2.2 Pengembangan Hipotesis 18

2.2.1Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan 18

2.2.2Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan 19

2.3 Kerangka Konseptual 20

**BAB III METODE PENELITIAN** 22

3.1 ObjekPenelitian 22

3.2 PopulasidanSampel 22

3.2.1 Populasi 22

3.2.2 Sampel 22

3.3 Teknik Pengumpulan Data 24

3.4Definisi Operasional Variabel 24

3.4.1 Variabel Dependen (Y)

3.4.1.1Kepuasan Pelanggan (Y) 24

3.4.2 Variabel Independen (X)

3.4.2.1Fasilitas(X1) 25

3.4.2.2 Kepercayaan(X2) 26

3.5Pengukuran Instrumen 26

3.6Teknik Analisis Data 27

3.6.1Uji Validitas dan Realibilitas 27

3.6.1.1 Uji Validitas 27

3.6.1.2 Uji Reliabilitas 27

3.6.2 Analisis Deskriptif 28

3.6.3Uji Asumsi Klasik 29

3.6.3.1 Uji Normalitas 29

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas 30

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas 30

3.6.4Uji Kelayakan Model (F) 31

3.6.5Uji Koefisien Determinasi (R2) 31

3.6.6Uji T-tes Statistik 32

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 33

4.1 Deskripsi Umum Responden 33

4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia 34

4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 34

4.2 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas 35

4.2.1 Uji Validitas 35

4.2.2 Uji Reliabilitas 38

4.3 Analisa Deskriptif 39

4.3.1 Deskriptif Variabel Kepuasan (Y) 39

4.3.2Deskriptif Variabel Fasilitas (X1) 40

4.3.3Deskriptif Variabel Fasilitas (X2) 41

4.4Uji Asumsi Klasik 43

4.4.1Uji Normalitas 43

4.4.2Uji Multikolinieritas 44

4.4.3Uji Heteroskedastisitas 44

4.5Uji Kelayakan Model (Uji F) 45

4.6Uji Koefisien Determinasi (R2) 46

4.7Uji T- Statistik 47

4.8Pembahasan 48

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** 51

5.1 Kesimpulan 51

5.2 Saran 51

5.3 Keterbatasan Penelitian 52

**DAFTAR PUSTAKA** 53

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Inap Di RSIA Permata Bunda dan RSIA Ananda 3

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia 34

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 35

Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan 36

Tabel 4.4 Uji Validitas Fasilitas 36

Tabel 4.5 Uji Validitas Fasilitas 37

Tabel 4.6 Uji Validitas Kepercayaan 38

Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian 39

Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan 40

Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Fasilitas 41

Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepercayaan 42

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas 43

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas 44

Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas 45

Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis 46

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 21

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner dan Tabulasi Data

Lampiran 2 Profil Responden

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Analisa Deskriptif

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Uji Hipotesis