

**PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD AROSUKA  
KABUPATEN SOLOK**

**TESIS**



**Oleh :**

**Roly Syahroni  
NPM 1610018212003**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD AROSUKA  
KABUPATEN SOLOK**

**TESIS**



**Oleh :**

**Roly Syahroni**  
**NPM 1610018212003**

Tesis Ini Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Memperoleh Gelar Magister Sains Manajemen

**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**2019**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Yang Maha Kuasa yang memberi segala anugrah dan rahmat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD AROSUKA KABUPATEN SOLOK “**

Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Zaitul, SE, MBA, Ak.,Ca selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta.
2. Bapak Dr. Akmal, SE, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Sains Manajemen Pascasarjana Universitas Bung Hatta.
3. Ibuk Dr. Dwi Fitri Puspa, SE., M.Si., AK sebagai pembimbing I, yang telah membimbing penulis serta memberi semangat, pengetahuan dan saran-saran sehingga sampai selesainya tesis ini.
4. Bapak Syafrizal Chan, SE, M.Si selaku pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan pemahaman kepada penulis selama pembuatan tesis ini.
5. Bapak Dr. Zaitul, SE, MBA, Ak.,Ca selaku anggota tim penguji yang telah memberikan arahan dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Bapak Dr. Akmal, SE, M.Si selaku anggota tim penguji yang telah memberikan arahan dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
7. Dr. Erbatsi Murina. MH yang sering memberi semangat dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.

Penulis mohon maaf yang sebesar- besarnya atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga tesis ini memberikan manfaat dlam pengkajian keilmuan dan mendorong penelitian- penelitian selanjutnya.

Padang, Mei 2019

Roly Syahroni

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latarbelakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1 Pengertian kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Respon Pelanggan.....	13
2.1.3 Pelanggan Pelayanan Kesehatan.....	15
2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2. Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.1 Pengertian kualitas pelayanan.....	17
2.2.2 Arti kulaitas pelayanan kesehatann dari sudut pandang .....	19
2.2.3 Pelayanan Kesehatan .....	20
2.2.4 Pendekatan kualitas pelayanan pelanggan kesehatan .....	22
2.2.5 Pengukuran kualitas pelayanan Kesehatan .....	23
2.2.6 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan .....	25
2.3. Fasilitas Pelayanan.....	26
2.3.1 Pengertian fasilitas pelayanan.....	26
2.3.2 Fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan .....	27
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis .....	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	28
2.4.2 Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	32
2.5 Kerangka Konseptual.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Dfinisi Operasional Variabel .....	36
3.4.1 Variabel Independen .....	37

3.4.2 Variabel Dependen .....	40
3.5 Metode Pengukuran .....	40
3.6 Pengujian Instrumen .....	41
3.6.1 Uji Validitas .....	41
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.7 Teknik Analisa Data .....	43
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.8 Teknik Pengujian Hipotesis .....	46
3.8.1 Uji t .....	46
3.8.2 Uji f .....	47
3.8.3 Analisis koefisien Determinan .....	47
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	49
4.2 Karakteristik responden .....	49
4.2.1. Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.2.2. Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	51
4.2.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	52
4.2.4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	52
4.3 Pengujian Instrumen .....	53
4.3.1. Pengujian Validitas .....	53
4.3.2. Pengujian Reliabilitas .....	56
4.4 Teknik Analisa dan Pembahasan data .....	57
4.4.1. Diskripsi Variabel Penelitian .....	57
4.4.1. Variabel Independen.....	57
4.4.1. Variabel Dependen .....	74
4.4.2. Uji Asumsi Klasik .....	77
4.5. Teknik Pengujian Hipotesis.....	80
4.5.1. Uji t .....	80
4.5.2. Uji f .....	81
4.5.3. Analisis Koefisien Determinasi .....	81
4.6. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	82
4.6.1. <i>Tangibles</i> Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsud Arosuka Kabupaten Solok.....	82
4.6.2. <i>Reliability</i> Berpengaruh dan Signifikan Positif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsud Arosuka Kabupaten Solok .....	84

4.6.3. <i>Responsiveness</i> Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsud Arosuka Kabupaten Solok.....	85
4.6.4. <i>Emphaty</i> Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsud Arosuka Kabupaten Solok.....	87
4.6.5. <i>Assurance</i> Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsud Arosuka Kabupaten Solok.....	88
4.6.6. Fasilitas Pelayanan Berpengaruh dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rsud Arosuka Kabupaten Solok .....	90

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Implikasi Penelitian .....	94
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kunjungan Pasien Rawat inap RSUD Arosuka .....	6
Tabel 3.1	Skala Likert Pengukuran Variabel Penelitian .....	40
Tabel 3.2	Kreteria Indek koefisien Reliabilitas .....	41
Tabel 3.3	Kreteria Nilai Tingkat Capaian Responden .....	43
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran kuesioner .....	49
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Kelompok usia.....	51
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin ..	51
Tabel 4.4	Responden berdasarkan tingkatan pendidikan .....	52
Tabel 4.5	Responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	53
Tabel 4.6	Hasil pengujian validitas .....	54
Tabel 4.7	Hasil pengujian reliabilitas .....	55
Tabel 4.8	Hasil penelitian tangibles .....	56
Tabel 4.9	Hasil penelitian reliability .....	59
Tabel 4.10	Hasil penelitian responsiveness.....	62
Tabel 4.11	Hasil penelitian empati.....	64
Tabel 4.12	Hasil penelitian Assurance .....	67
Tabel 4.13	Hasil penelitian Fasilitas .....	69
Tabel 4.14	Hasil penelitian Kepuasan.....	73
Tabel 4.15	Hasil uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.16	Hasil uji Linieritas.....	76
Tabel 4.17	Hasil Analisa regresi linear berganda .....	78
Tabel 4.18	Hasil uji model f.....	79
Tabel 4.19	Hasil uji R dan R Square .....	80



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	33
--------------------------------------	----

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Indeks Kepuasan Pelanggan di Rawatan Tahun 2017 .....	5
Grafik 4.1	Hasil uji Normalitas .....	75
Grafik 4.2	Hasil uji Heterokedastisitas .....	77

ROLY SYAHRONI  
NPM 1610018212003