

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RS BHAKTI KESEHATAN MASYARAKAT PAINAN**



OLEH:
YOVINDA PERMATA SARI
1810011211155

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : Yovinda Permata Sari

Npm : 1810011211155

Program Studi : Strata Satu (S1)

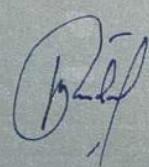
Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan
terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah
Sakit Bhakti Kesehatan Masyarakat Painan

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan
kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian
komprehensif pada hari **Senin, 25 Juli 2022**.

Disetujui oleh,

Pembimbing



Ilda, S.E., M.A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Etni Febrina Harahap, SE.,M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YOVINDA PERMATA SARI

NPM : 1810011211155

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Bhakti Kesehatan Masyarakat Painan” adalah benar hasil karya tulis saya sendiri yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan bagian tertentu yang saya peroleh dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Padang, 28 Juli 2022

Penulis,

**YOVINDA PERMATA SARI
NPM.1810011211155**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RS BHAKTI KESEHATAN MASYARAKAT PAINAN**

Yovinda Permata Sari¹, Irdha¹,

Jurusan Manajemen, fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta
E-mail: yovinnet875@gmail.com, irdasagita@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bhakti Kesehatan Masyarakat Painan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RS BKM Painan. Dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang responden yang dipilih menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarluaskan kuesioner. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode analisis meliputi: Measurement Model Assessment, Analisis Deskriptif, R Square, Q square dan Structural Model Assessment. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Bhakti Kesehatan Masyarakat Painan. Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Bhakti Kesehatan Masyarakat Painan.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pasien.*

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND COMPANY IMAGE ON
SATISFACTION OF TREATED IN PATIENTS
AT PAINAN PUBLIC HEALTH BHAKTI HOSPITAL

Yovinda Permata Sari¹, Irdha¹,

Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University

E-mail: yovinnet875@gmail.com, irdasagita@gmail.com

ABSTRACT

This study was to examine the effect of service quality variables, and company image on the satisfaction of inpatients for treatment Bhakti Hospital, Painan Community Health. The population in this study were all inpatients at BKM Painan Hospital. With a sample of 60 respondents who were selected using the data collection method by distributing questionnaires. The data analysis method used in this research is PLS. The hypotheses in this study were tested using analytical methods including: Measurement Model Assessment, Descriptive Analysis, R Square, Q Square and Structural Model Assessment. From the test results, it can be concluded that the quality of service has no effect on the satisfaction of inpatients at Painan Public Health Bhakti Hospital. Company image has a positive effect on the satisfaction of inpatients for treatment Bhakti Hospital for Public Health Painan.

Keywords: service quality, corporate image, patient satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam manjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS BHAKTI KESEHATAN MASYARAKAT PAINAN”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan- kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini. Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis

mengucapkan terima kasih kepada kedua orangtua dan seluruh keluarga besar serta teman- teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanku, mengabulkan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana Ekonomi dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).
2. Teristimewa Kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Azirman dan Ibunda Ilyanis, Abang saya Fahmi Agusta Ilman dan Tri Maulana Budi Sucipto serta adik saya Rocky Jaya Putra, yang selalu memberikan dukungan, do'a dan membantu saya tulus untuk kelancaran dan kesuksesan dalam perkuliahan ini.
3. Ibu Dr. ErniFebrina Harahap, S.E.,M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dab Bisnis (FEB) Universitas Bung Hatta Padang. Yang membantu saya memberikan izin penelitian sehingga berjalan lancar dengan seharusnya.
4. Ibu Herawati, S.E., M.Si., AK., CA. Selaku Wakil Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

5. Ibu Lindawati, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
6. Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc. Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
7. Ibu Irdia, S.E., MA. Selaku Pembimbing terima kasih telah meluangkan waktu memberikan pengarahan dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran, baik selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sekali lagi terima kasih banyak bu.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
9. Kepada Abang Yogi Suarizanda terima kasih telah membantu saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Sahabat Saya Sovi Aprilia Mardia yang selalu menemani saya dikala senang maupun sedih. Selalu bersedia menjadi tempat keluh kesah dan pelampiasan stress serta membantu saya dalam proses menyelesaikan skripsi dan masalah lainnya.
11. Kepada teman dekat saya Nadhifah Rifani, Rahma Sanita, Sharah Bayduri dan Vuji Jumilasti yang selalu mendukung saya dan selalu menjadi teman dari sejak kita SMP.

12. Kepada teman dekat saya di grub sobath akhrab, Eva Laurentina Monika Manik, Sintia Rahmallah, Vinny Marnesia, Rahmi Fadila Yusdi yang selalu menemani saya dikala senang dan susah dalam proses perkuliahan saya.
13. Kepada Seluruh teman seperjuangan Manajemen 2018 yang telah membantu dalam suka maupun duka selama perkuliahan.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Kalian sudah penulis simpan dalam kenangan terindah. Terimakasih sudah mengisi setiap putaran detik dalam hidup penulis selama masa perkuliahan kurang lebih 4 tahun.
15. Untuk diriku sendiri Yovinda Permata Sari, terima kasih sudah berjuang.

Skripsi ini telah di susun dengan penuh kesungguhan, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kebaikan pada masa yang akan datang.

Penulis

Yovinda Permata Sari

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Kajian Literatur.....	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	11
2.1.1.3 Pentingnya Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Dimensi kualitas pelayanan.....	15
2.1.3 Citra Perusahaan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	16
2.1.3.2 Dimensi Utama Citra Perusahaan.....	21
2.1.3.3 Peran dan Manfaat Citra Bagi Perusahaan.....	22
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	24
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	24
2.2.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien.....	25
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Objek, Populasi dan Sample Penelitian.....	27
3.2.1 Objek.....	27
3.2.2 Populasi.....	27
3.2.3 Sampel.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3.1 Jenis Data.....	28
3.3.2 Sumber Data.....	29
3.4 Defenisi Operasional Variabel.....	29
3.4.1 Kepuasan Konsumen.....	29
3.4.2 Kualitas Pelayanan.....	30

3.4.3 Citra Perusahaan.....	30
3.5 Teknik Analisa Data.....	31
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	31
3.5.2 Measurement Model Assessemnet.....	33
3.5.3 R Square dan Q Square.....	34
3.5.4 Structural Model Assesment.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.2 Profil Responden.....	36
4.3 Analisis Deskriptif.....	38
4.3.1 Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	38
4.3.2 Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	39
4.3.3 Deskriptif Citra Perusahaan.....	41
4.4 Analisis Structural Equation Model (SEM).....	42
4.4.1 Measurement Model Assesment.....	42
4.5 Convergent Validity.....	43
4.5.1 Uji Outer Loadings.....	43
4.5.2 Uji Cronbach's Alpha.....	49
4.5.3 Uji Composite Reliability.....	50
4.5.4 Uji Average Variance Extracted (AVE).....	50
4.6 Discriminant Validity.....	51
4.6.1 Uji Hasil Fornell-Lacker Criterion.....	51
4.6.2 Uji Cross Loading.....	52
4.7 Analisis R Square dan Q Square.....	54
4.8 Structural Model Assessment.....	55
4.8.1 Pengujian hipotesis 1.....	56
4.8.2 Pengujian hipotesis 2.....	56
4.9 Pembahasan.....	56
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	56
4.9.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pasien.....	57
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Implikasi Penelitian.....	60
5.3 Keterbatasan dan Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Pasien Rawat Inap RSUD M.Zein dan RS BKM Painan.....	3
Tabel 1.2 Fenomena kepuasan pasien RS BKM Painan.....	4
Tabel 3.1 Kriteria Tingkat Capaian Responden(TCR).....	33
Tabel 4.1 Profil Responden.....	37
Tabel 4.2 Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	39
Tabel 4.3 Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.4 Deskriptif variabel Citra Perusahaan.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Outer Loading Tahap I.....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Outer Loading Tahap II.....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Cronbach's Alpha.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Composite Reliability	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Averange Variance Extracted (AVE).....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Fornell-Lacker Criterion	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Cross Loadings.....	53
Tabel 4.12 Hasil Pengujian R Square dan Q Square.....	54
Tabel 4.13 Path Cofficient.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Tampilan Hasil Algoritma PLS Tahap I.....	42
Gambar 4.2 Tampilan Hasil Algoritma PLS Tahap II.....	44