



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM JAMPANG KULON  
PROVINSI JAWA BARAT**

**SKRIPSI**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Global Jakarta



Disusun Oleh :

**D Ilham Rizkian  
173402035**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA**

2021

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelitian berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UUNo. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Sukabumi, 10 Agustus 2021



## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : D Ilham Rizkian  
NIM : 173402035  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pembimbing dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

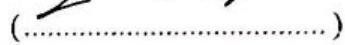
### DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Eka Pranajaya, S.E., M.M.



(.....)

Pembimbing 2 : Teddy Setiawan, S.E., M.M.



(.....)

Ditetapkan di : Sukabumi

Tanggal : 10 Agustus 2021

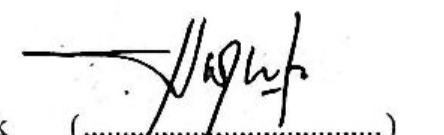
## HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

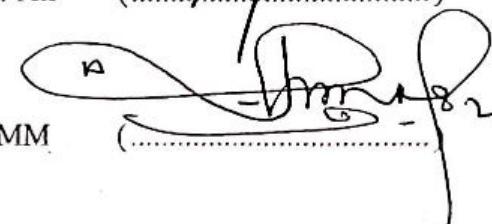
Skripsi ini diajukan oleh

Nama : D Ilham Rizkian  
NIM : 173402035  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Pengaji 1 : Dwinanto Priyo S, S.Ak, M. Ak (.....) 

Pengaji 2 : Dadang Ahmad Zaeni, SE, MM (.....) 

Ditetapkan di : Sukabumi

Tanggal : 30 Agustus 2021

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Eka Pranajaya, S.E., M.M, selaku pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Teddy Setiawan, S.E., M.M, selaku pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kepada seluruh pihak jajaran direksi dan pegawai Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat, yang telah banyak membantu dalam usaha menperoleh data yang saya perlukan.
4. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dan dukungan material dan moral, dan
5. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Sukabumi, Agustus 2021

Penulis

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : D Ilham Rizkian  
NIM : 173402035  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (None-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukabumi, 10 Agustus 2021

Yang menyatakan,

**D Ilham Rizkian**

173402035

## **ABSTRAK**

Pelayanan rumah sakit baik buruknya dapat diukur dengan cara yang sederhana yaitu dari segi petugas rumah sakit dilihat keramahan, pelayanan yang tepat waktu, dokter yang selalu ada dan lain-lain. Dari segi sarana prasarana rumah sakit dilihat air yang cukup, tersedianya listrik, wc/kamar mandi yang memadai dan lain-lain. Kondisi demografi pun mempengaruhi masyarakat untuk datang ke rumah sakit baik dari jarak yang ditempuh, waktu dan biaya. Hal tersebut dapat memotivasi masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit untuk berobat.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit pun harus efektif, namun faktanya pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Maka ada hal-hal yang harus diperhatikan agar tercipta keseimbangan yaitu harus ada komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen (masyarakat/pasien), pelayanan yang memperhatikan sosial budaya masyarakat setempat, rumah sakit harus berperan aktif dalam pemberdayaan masyarakat setempat, menjalin komunikasi yang baik dengan semua pemangku kepentingan lintas sektor maupun lintas program baik sektor Pemerintah, Swasta dan Masyarakat sekitar rumah sakit dan Manajemen rumah sakit hendaknya memperhatikan kesejahteraan karyawan tersebut.

Pada kenyataannya ketidakpuasan dirasakan oleh pasien rawat inap berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di ruang inap, pasien dan keluarga pasien menyatakan keluhan kurangnya keramahan dan profesionalitas tenaga perawat, perawat terkesan terburu-buru saat melayani di ruangan, perawat terkesan lamban ketika pasien meminta keperluan tentang medis, dan perawat yang cuci serta kurang informatif.

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan dan Kepuasan**

## ***ABSTRACT***

*Hospital services, whether good or bad, can be measured in a simple way, namely in terms of hospital staff in terms of friendliness, timely service, doctors who are always there and others. In terms of hospital infrastructure, it can be seen that there is sufficient water, availability of electricity, adequate toilets / showers and others. Demographic conditions also affect people to come to the hospital both from the distance traveled, time and cost. This can motivate people to visit the hospital for treatment.*

*Health services in hospitals must also be effective, but the fact is that patients are not satisfied with the services provided by the service providers because they are not in accordance with their needs and expectations. So there are things that must be considered in order to create a balance, namely there must be good communication between officers and consumers (community / patient), services that pay attention to the socio-culture of the local community, hospitals must play an active role in empowering the local community, establishing good communication with All stakeholders across sectors and across programs both in the government, private and community sectors around the hospital and hospital management should pay attention to the welfare of these employees.*

*In fact dissatisfaction is felt by inpatients based on the results of interviews conducted in the inpatient room, the patient and the patient's family express complaints about the lack of friendliness and professionalism of the nurses, nurses seem to be in a hurry when serving in the room, nurses seem slow when patients ask for medical needs, and nurses who are ignorant and less informative.*

***Keywords:*** *Service quality and satisfaction*

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
1.5 Kerangka Pemikiran .....	5
1.6 Hipotesis Penelitian .....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen .....	10
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	10
2.1.2 Fungsi Manajemen .....	11
2.2 Manajemen Pemasaran .....	13
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.2.2 Konsep Bauran Pemasaran .....	14
2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.2 Dimensi Pelayanan .....	16
2.3.3 Penyampaian Pelayanan .....	17
2.3.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	18
2.4 Kepuasan .....	19
2.4.1 Pengertian Kepuasan (pasien) .....	19
2.4.2 Elemen Kepuasan Pasien .....	21
2.4.3 Manfaat Kepuasan .....	22
2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	23

### BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian .....	24
----------------------------	----

3.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Umum .....	24
3.1.2 Struktur Organisasi .....	26
3.2 Metodelogi Penelitian .....	27
3.2.1 Prosedur Penelitian .....	27
3.2.2 Desain Penelitian .....	27
3.2.3 Unit Analisis .....	28
3.2.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.2.4.1 Populasi.....	28
3.2.4.2 Sampel .....	29
3.2.5 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.2.6 Operasional Variabel .....	31
3.2.7 Intrumen Penelitian.....	33
3.2.8 Hipotesis Statistik .....	34
3.2.9 Teknik Analisa Data .....	34
3.2.9.1 Uji Validitas.....	34
3.2.9.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.2.10 Analisis Statistik .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden.....	41
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	42
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.3 Hasil Pembahasan .....	45
4.3.1 Deskripsi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat .....	45
4.3.2 Deskripsi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat .....	53
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring perjalanan waktu rumah sakit di Indonesia juga mengalami perkembangan. Jumlah rumah sakit di Indonesia juga semakin bertambah, pada dasarnya Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Selain itu rumah sakit umum melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan, salah satunya adalah RSU Jampangkulon saat ini merupakan satu-satunya rumah sakit di Selatan Sukabumi.

Pelayanan rumah sakit baik buruknya dapat diukur dengan cara yang sederhana yaitu dari segi petugas rumah sakit dilihat keramahan, pelayanan yang tepat waktu, dokter yang selalu ada dan lain-lain. Dari segi sarana prasarana rumah sakit dilihat air yang cukup, tersedianya listrik, wc/kamar mandi yang memadai dan lain-lain. Kondisi demografi pun mempengaruhi masyarakat untuk datang ke rumah sakit baik dari jarak yang ditempuh, waktu dan biaya. Hal tersebut dapat memotivasi masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit untuk berobat.

Pada kondisi penuh keterbatasan itulah RSU harus hadir dengan nilai kompetitif, di satu sisi rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik untuk menarik konsumen sehingga memperoleh pendapatan terbaik untuk membiayai dirinya, disisi lain pembiayaan terbaik harus diberikan supaya dapat memberikan pelayanan terbaik. RSU sebagai penjual jasa layanan, hal utama dari pelayanan terbaik adalah memberikan kepuasan kepada konsumen atau pasien sehingga memberikan nilai tambah bagi konsumen untuk tetap menggunakan layanan pada kesempatan lain maupun sekaligus juga nilai positif bagi rumah sakit itu sendiri.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit pun harus efektif, namun faktanya pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Maka ada hal-hal yang harus diperhatikan agar tercipta keseimbangan yaitu harus ada komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen (masyarakat/pasien), pelayanan yang memperhatikan sosial budaya masyarakat setempat, rumah sakit harus berperan aktif dalam pemberdayaan masyarakat setempat, menjalin komunikasi yang baik dengan semua pemangku kepentingan lintas sektor maupun lintas program baik sektor Pemerintah, Swasta dan Masyarakat sekitar rumah sakit dan Manajemen rumah sakit hendaknya memperhatikan kesejahteraan karyawan tersebut.

Pada kenyataannya ketidakpuasan dirasakan oleh pasien rawat inap berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di ruang inap, pasien dan keluarga pasien menyatakan keluhan kurangnya keramahan dan profesionalitas tenaga perawat, perawat terkesan terburu-buru saat melayani di ruangan, perawat terkesan lamban ketika pasien meminta keperluan tentang medis, dan perawat

yang cuek serta kurang informatif. Hal tersebut dapat dilihat tabel tentang keluhan dibawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Data keluhan pasien rawat inap**

No	Keluhan	Tahun 2021			Ket
		Januari	Februari	Maret	
1	Informasi medis	11	10	19	Jumlah pasien
2	Komunikasi	9	14	22	
3	Fasilitas	8	2	4	
4	Asuransi	14	21	33	
5	Profesionalitas	2	1	1	

Sumber : RSU Jampangkulon 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari beberapa keluhan yang paling dominan pasien mengeluhkan tentang informasi medis dapat dilihat dari 3 bulan terakhir mengalami peningkatan sampai 19 orang/pasien, selanjutnya komunikasi selama dirawat sebanyak 22 orang dan tentang asuransi yang prosesnya berbelit-belit sampai 33 orang/pasien, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah penempatan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya, tidak adanya evaluasi terhadap keluhan yang ada, terbatasnya pegawai yang mengurus asuransi.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik meneliti lebih lanjut dengan judul "**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat**".

## 1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.
2. Bagaimana kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mempelajari, menganalisa dan menyimpulkan apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat digunakan oleh berbagai pihak yang berkepentingan, antara lain :

### 1. Bagi Penulis

Sebagai pengalaman berharga dalam mengaplikasikan dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Penguji Sukabumi.

### 2. Bagi Akademisi

Penelitian sebagai salah satu wujud dari Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu penelitian, pengabdian masyarakat dan pengembangan keilmuan.

### 3. Bagi Intansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran yang lebih baik mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Rahman Mulyawan (2016:48) Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam Rahman Mulyawan (2016:48) Setiap penerima layanan jelas menghendaki kepuasan dari produk layanan yang diterimanya Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti berikut :

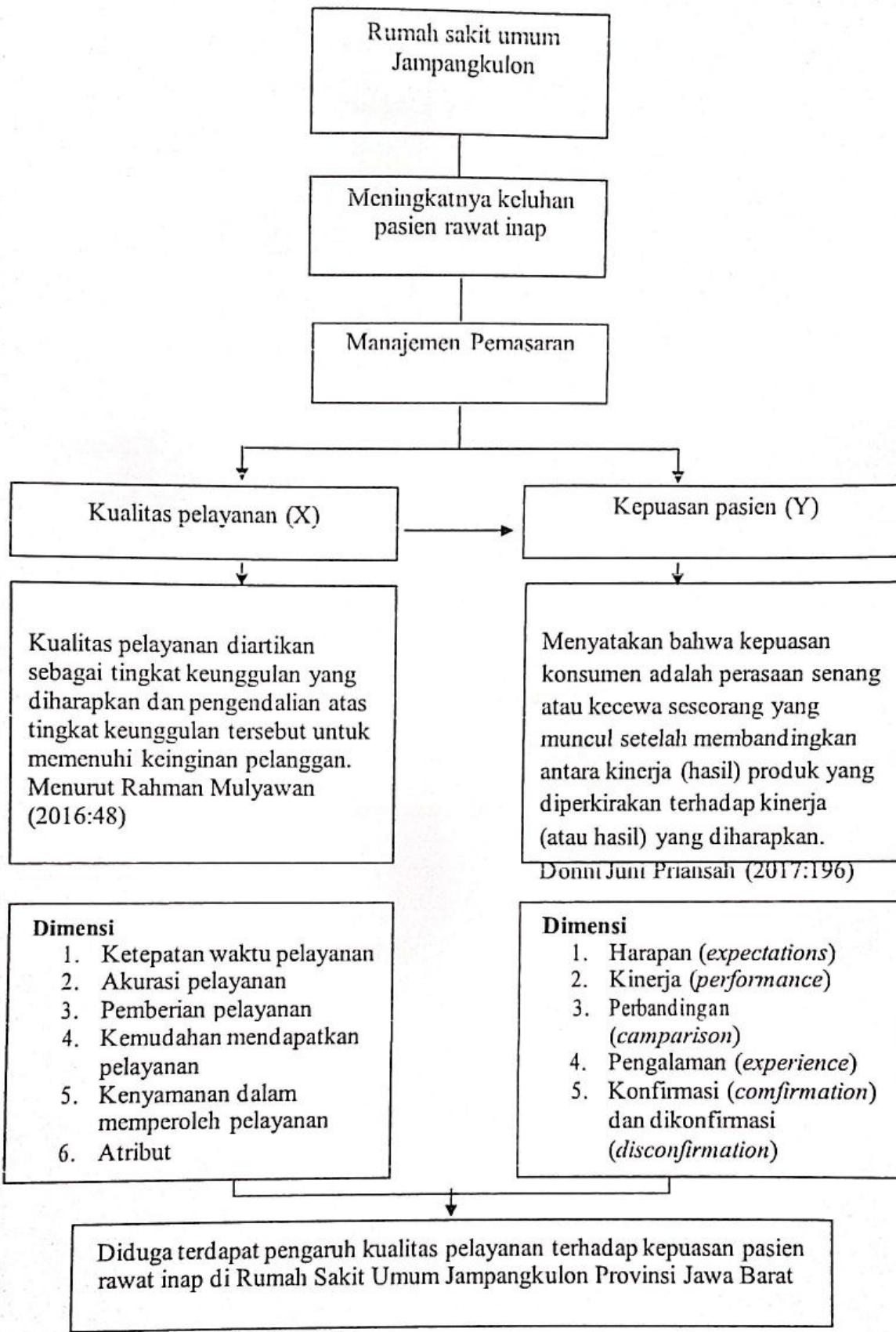
1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Pemberian pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan
6. Atribut

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Menurut kotler dan keller dalam donni juni priansah (2017:196). Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut donni juni priansa (2017:210) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Harapan (*expectations*)
2. Kinerja (*performance*)
3. Perbandingan (*comparison*)
4. Pengalaman (*experience*)
5. Konfirmasi (*confirmation*) dan dikonfirmasi (*disconfirmation*)

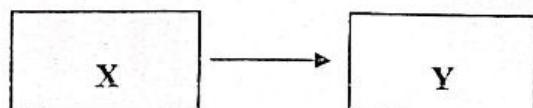
Menurut Ratminto dan Atik dalam Rahman Mulyawan (2016:51), ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Selanjutnya penulis mencoba menjelaskan kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : Diolah sendiri

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**

Dengan demikian untuk dapat memperjelas antara variabel X dan variabel Y maka dapat dilihat dari gambar paradigma berikut :



**Gambar 1.2  
Paradigma Penelitian**

Keterangan

Variabel X : Kualitas pelayanan

Variabel Y : Kepuasan pasien

### **1.6 Hipotesis Penelitian**

Menurut Juliansyah Noor (2017:79) Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Berdasarkan pengertian diatas maka hipotesis dari penelitian ini adalah : “Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jampangkulon Provinsi Jawa Barat”.

### **1.7 Lokasi dan waktu penelitian**

Lokasi penelitian ini di Rumah Sakit Umum (RSU) yang beralamat Jl. Cibarusah No. 1 Telp. [0266] 490009 Fax [0266] 490987 Jampangkulon 43178, penulis melakukan penelitian mulai bulan Maret 2021 s.d Agustus 2021

**Tabel 1.2**  
**Jadwal Penelitian**

No.	Kegiatan	Tahun 2021					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agst
1.	Pra penelitian	X					
2.	Pengumpulan Data	X	X	X	X		
3.	Analisis Data			X	X	X	
4.	Penyusunan Laporan			X			
5.	Sidang Usulan Penelitian	X					
6.	Bimbingan dan Perbaikan			X	X	X	
7.	Sidang Skripsi						X

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2016. *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research*. Yogyakarta. Deepublish
- Badriyah Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesatu. Pustaka Setia : Bandung
- Choliq Abdul. 2011. *Pengantar Manajemen*. Semarang: Rafi Sarana Perkasa
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan ke-1.Bandung:Alfabeta
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR
- Ghozali Imam. 2013. *Analisis Multivariate Dan Ekonometrika*. Cetakan IX. Yoga Pratama : Semarang.
- Ghozali Imam. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yoga Pratama : Semarang.
- Ghozali Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Cetakan IX. Yoga Pratama : Semarang.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Hasibuan, Malayu. S.P. (2016). *Organisasi dan Motivasi Dasar Pendekatan Produktifitas*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. (2014). Perilaku Organisasi. Edisi 9. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior : An Evidence-Based Approach*. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muchdarsyah Sinungan, (2015). Produktivitas Apa dan Bagaimana, Jakarta: Bumi Aksara

Noor Juliansyah. (2017). *Metodologi Penelitian*. Cetakan ketujuh. Kencana : Jakarta

Panbundu, M.T. (2012). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. (2011). *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education

Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. (2013). *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education

Siagian Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1*. Jakarta:Bumi Aksara

Silalahi Ulber. 2011. *Pemahaman Praktis Asas-Asas Manajemen*. Bandung : Penerbit Mander Maju.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ceakan pertama. Kencana : Jakarta

#### Sumber Lain :

1. Jurnal pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsud dr. Soewondo kendal. OKKY ERVIANA. UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG 2013
2. Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Usu. MAYA AMELIA. UNIVERSITAS SUMATERA UTARA.2018
3. Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "X" Devita Sar STIKES Widyagama Husada.2018.
4. Jurnal Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Pembantu Desa Menamang Kanan Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara. Nur Maulida. H, TheresiaMilitina, Eka Yudhyani.