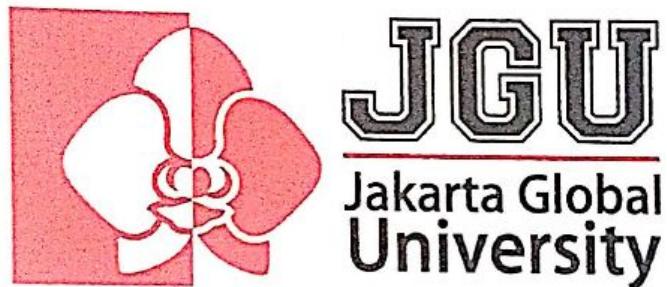




**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM (RSU)  
JAMPANGKULON PROVINSI JAWA BARAT**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**  
**DIKI MAULANA**

**163402075**

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

**2021**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran 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, 05 Januari 2021

Mahasiswa,



Diki Maulana

163402075

## **HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Diki Maulana  
NIM : 163402075  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) 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 : Agustinus Pramudji, S.E



Pembimbing 2 : Eka Pranajaya, S.E., M.M



Ditetapkan di : Sukabumi

Tanggal : 05 Januari 2021

## HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh

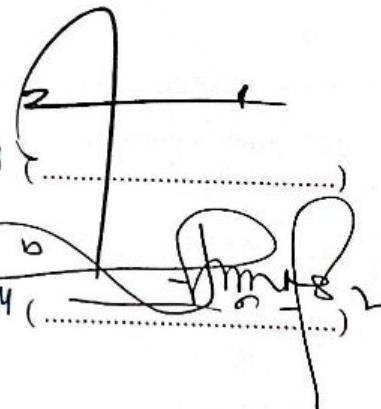
Nama : Diki Maulana  
NIM : 163402075  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat

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

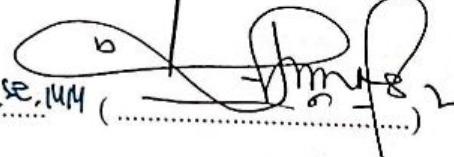
Penguji 1

: ENDE RAHMATILLAH, SE, MM



Penguji 2

: DADANG AHMAD ZAENI, SE, MM



Ditetapkan di

: .....

Tanggal

: .....

## 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 Agustinus Pramudji, S.E., selaku pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Eka Pranajaya S.E., M.M., selaku pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kepada manajemen Rumah Sakit Umum Jampang Kulon 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, Januari 2021

Penulis

Diki Maulana

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS**

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

Nama : Diki Maulana  
NIM : 163402075  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) 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 Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/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, 05 Januari 2021  
Yang menyatakan,

**Diki Maulana  
163402075**

## ABSTRAK

Kondisi panik dan ketidaktahuan dari pihak pasien ditambah dengan kurangnya perhatian petugas akan aspek komunikasi tersebut dapat menimbulkan masalah bagi rumah sakit sebagai penyelenggara jasa. Kurangnya komunikasi tersebut dapat membuat pasien memiliki persepsi yang kurang baik akan pengalaman mereka di rumah sakit. Hal ini harus menjadi perhatian baik bagi rumah sakit maupun petugas kesehatan. Dokter dan perawat sebagai karyawan rumah sakit tentu saja dituntut memberikan *service excellent* yang berorientasi pada kepuasan, salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan komunikasi yang baik kepada pasien maupun pengantarnya selama memberikan pelayanan. Salah satu kendala yang dihadapi saat ini yaitu panjangnya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit. Terlebih, faktanya masalah besar ini ditemui hampir di seluruh rumah sakit di dunia. Selain waktu tunggu lama di rumah sakit, terkadang pasien harus pulang karena slot dokter sudah penuh. Jika dibiarkan berlarut, permasalahan ini bukan hanya berdampak pada kepuasan pasien.

Diketahui nilai korelasi tingkat keeratan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,455 nilai korelasi ini berada diantara 0,40 – 0,599, memiliki kriteria tingkat keeratan sedang, selanjutnya nilai hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 20,70%. Artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 20,70% dan sisanya 79,30% di pengaruhi faktor lain diluar variabel penelitian seperti pemasaran/marketing, brand atau merek, keputusan dan hasil uji hipotesis untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien diperoleh nilai t-hitung sebesar 5,404 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan nilai t-hitungnya =  $5,404 > t\text{-tabel} = 1,663$ , sehingga variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

*Panic conditions and ignorance on the part of the patient coupled with the staff's lack of attention to this aspect of communication can cause problems for the hospital as a service provider. Lack of communication can make patients have a poor perception of their experiences in the hospital. This should be a concern for both hospitals and health workers. Doctors and nurses as hospital employees are, of course, demanded to provide excellent service that is satisfaction oriented. One of the things that can be done is by communicating well with patients and administrators while providing services. One of the obstacles faced today is the long waiting time for patients to get health services at the hospital. Moreover, the fact is that this big problem is found in almost all hospitals in the world. Apart from the long waiting time at the hospital, sometimes patients have to go home because the doctor's slot is full. If allowed to drag on, this problem will not only have an impact on patient satisfaction.*

*It is known that the correlation value of the level of closeness of Service Quality (X) to Patient Satisfaction (Y) is 0.455, this correlation value is between 0.40 - 0.599, has a moderate level of closeness criteria, then the value of the coefficient of determination shows a value of 20.70%. This means that the effect of service quality on patient satisfaction is 20.70% and the remaining 79.30% is influenced by other factors outside the research variables such as marketing / marketing, brand or brand, decisions and hypothesis test results for the effect of Service Quality on Patient Satisfaction. count of 5.404 with a significance level of 0.000 <0.05 then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted and the  $t$ -count = 5.404 >  $t$ -table = 1.663, so that the Service Quality variable has a significant and positive influence on Patient Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS .....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vi
<b>ABSTRACT.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
1.5 Kerangka Pemikiran .....	5
1.6 Hipotesis Penelitian .....	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.1.2 Fungsi Manajemen .....	12
2.2 Manajemen Pemasaran .....	12
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.2 Strategi Pemasaran .....	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.4 Karakteristik Pelayanan .....	17
2.4 Kepuasan pasien.....	19
2.4.1 Pengertian Kepuasan pasien .....	19
2.4.2 Mengukur tingkat kepuasan pasien.....	20
2.4.3 Manfaat Pengukuran Medis .....	21
2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pasien .....	22
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	24
3.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum .....	24
3.1.2 Struktur Organisasi .....	26
3.2 Metodelogi Penelitian.....	30
3.2.1 Prosedur Penelitian.....	30

3.2.2 Desain Penelitian .....	30
3.2.3 Unit Analisis .....	31
3.2.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.4.1 Populasi.....	31
3.2.4.2 Sampel .....	32
3.2.5 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.2.6 Operasional Variabel .....	34
3.2.7 Intrumen Penelitian.....	35
3.2.8 Hipotesis Statistik .....	36
3.2.9 Metode Analisa Data .....	37
3.2.9.1 Uji Validitas.....	37
3.2.9.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.2.10 Analisis Statistik .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	44
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.3 Hasil Pembahasan.....	47
4.3.1 Deskripsi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat .....	47
4.3.2 Deskripsi Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.....	55
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien unit rawat di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran .....	65

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## BAB I

### PENDAHULUAN

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

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat oleh karena itu untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan profesional sumber daya manusia, sebagai modal utama layanan kepada masyarakat, serta berupaya terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu meningkatkan out put, untuk itu pihak Rumah Sakit dituntut terus mengenali dan merespon berbagai faktor eksternal yang perlu dipertimbangkan.

Sebagai petugas kesehatan yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat, baik dokter maupun perawat dituntut untuk terampil, cekatan, dan siap sedia dalam segala kondisi, situasi gawat seringkali menuntut perhatian dan fokus dari para petugas kesehatan demi menyelamatkan nyawa pasien hal ini merupakan sebuah prinsip yang benar karena nyawa dan keselamatan pasien merupakan prioritas utama mereka, namun demikian hal ini kadangkala membawa dampak yang tidak disadari dimana waktu atau kesempatan untuk membina hubungan terapeutik dengan pasien menjadi berkurang demikian juga kesempatan untuk berkomunikasi dengan pasien dan pengantar pasien menjadi minimal.

Kondisi panik dan ketidaktahuan dari pihak pasien ditambah dengan kurangnya perhatian petugas akan aspek komunikasi tersebut dapat menimbulkan masalah bagi rumah sakit sebagai penyelenggara jasa. Kurangnya komunikasi tersebut dapat membuat pasien memiliki persepsi yang kurang baik akan pengalaman mereka di rumah sakit. Hal ini harus menjadi perhatian baik bagi rumah sakit maupun petugas kesehatan. Dokter dan perawat sebagai karyawan rumah sakit tentu saja dituntut memberikan *service excellent* yang berorientasi pada kepuasan, salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan komunikasi yang baik kepada pasien maupun pengantarnya selama memberikan pelayanan

Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata patient dari bahasa Inggris. *Patient* diturunkan dari bahasa Latin yaitu patiens yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja pati yang artinya "menderita". Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pasien adalah orang sakit (yang dirawat dokter), penderita (sakit). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran menyebutkan bahwa pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter. Pasien adalah penerima jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit baik dalam keadaan sakit maupun sehat.

Salah satu kendala yang dihadapi saat ini yaitu panjangnya waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit. Terlebih, faktanya masalah besar ini ditemui hampir di seluruh rumah sakit di dunia. Selain waktu tunggu lama di rumah sakit, terkadang pasien harus pulang karena slot dokter sudah penuh. Jika dibiarkan berlarut, permasalahan ini bukan hanya berdampak pada kepuasan pasien, tapi juga masalah kesehatan yang dialaminya.

**Tabel 1.1**  
**Indeks kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Jampangkulon**  
**Periode 2018-2019**

No	Unsur Pelayanan	Target	Tahun	
			2018	2019
1	Persyaratan	90 %	73,49%	69,10%
2	Sistem prosedur	90 %	72,20%	71,30%
3	Waktu	90 %	69,20%	71,80%
4	Perilaku petugas pelayanan	90 %	77,90%	75,10%
5	Sarana dan prasarana	90 %	79,15%	80,15%
6	Penanganan pengaduan	90 %	68,28%	70,18%

Sumber : Rumah Sakit Umum Jampangkulon 2020

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa semua unsur pelayanan periode 2018-2019 tidak pernah mencapai target hal ini menunjukkan rendahnya kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum, menurut pengamatan penulis rendahnya kepuasan pasien tersebut terutama disebabkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan seperti nilai persyaratan, sistem prosedur dan pelayanan perilaku petugas pelayanan, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah tidak ada evaluasi dari setiap divisi sehingga seperti dibiarkan, petugas yang kurang memahami tentang administrasi.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik meneliti lebih lanjut dengan judul "**Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) 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 (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.
2. Bagaimana kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.

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

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk menacari, mengolah dan menganalisis penomena serta permasalahan yang berkaitan dengan kualitas dan kepuasan pasien di rumah sakit umum jampang kulon, sedangkan tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) 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 Pengudi Sukabumi.

2. Bagi Akademisi

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

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran yang lebih baik mengenai pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit umum jampangkulon.

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan

segala sesuatu yang membahagiakan, Menurut Herdiyansyah (2018:55) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya. Dan kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :

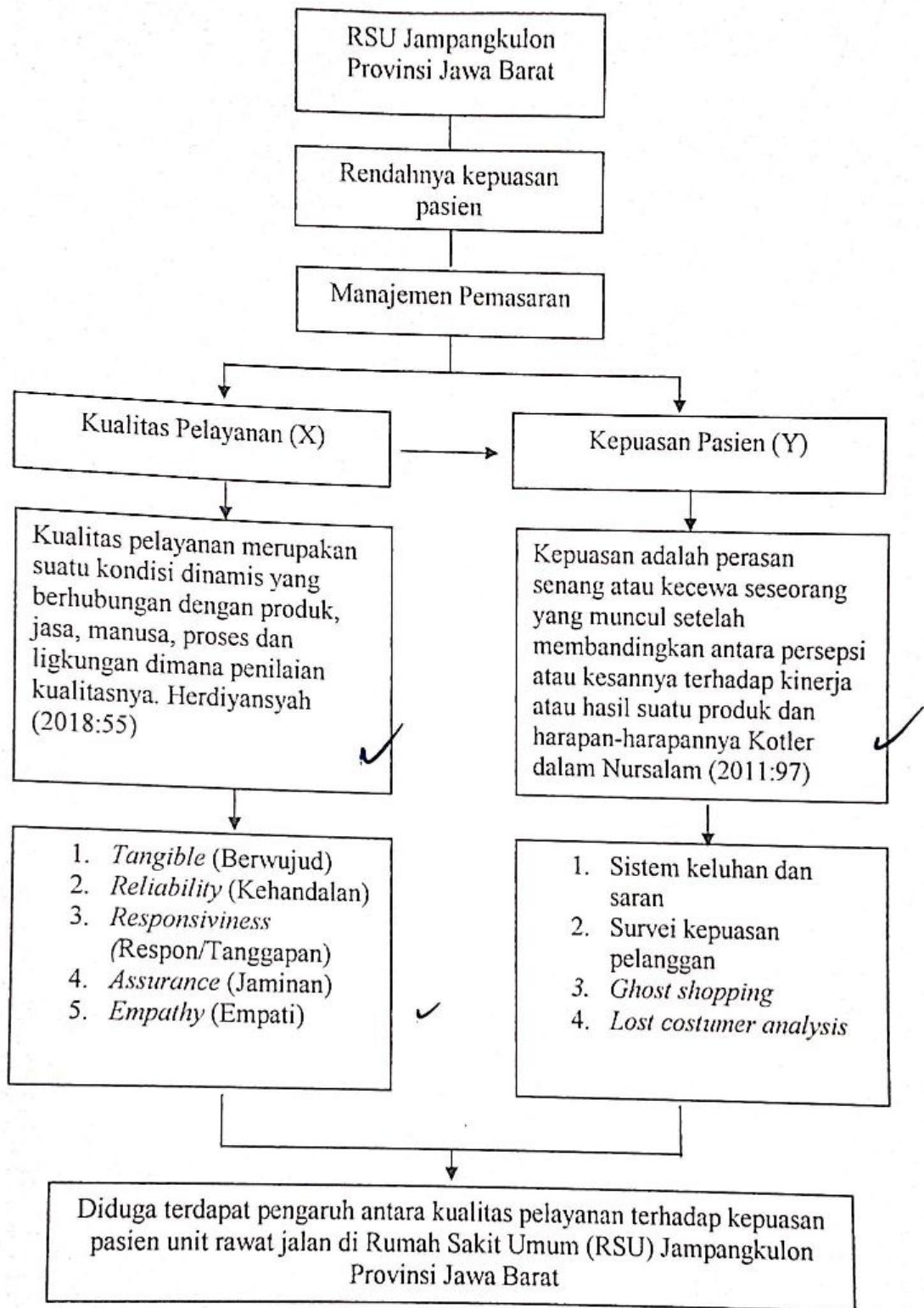
1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Respon/Tanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya,

Menurut Kotler dalam Nursalam (2011:97) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dan Kotler dalam Nursalam (2011:98) memaparkan ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain :

1. sistem keluhan dan saran,
2. survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping* dan
3. *Lost costumer analysis*.

Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan perawat bersokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien dalam mewujudkan kepuasan pasien, Implikasinya baik buruknya kualitas pelayanan perawat tergantung kepada penyedia pelayanan atau pihak rumah sakit dalam memenuhi harapan pasiennya secara konsisten. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2007: 15). 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 antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Provinsi Jawa Barat ”.

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

Lokasi penelitian ini di Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Jl. Cibarusah No. 1 Telp. (0266) 490009 Jampang Kulon Provinsi Jawa Barat, penulis melakukan penelitian mulai bulan Agustus 2020 s.d Januari 2021.

**Tabel 1.2**  
**Jadwal Penelitian Tahun 2020-2021**

No.	Kegiatan	Tahun 2020-2021					
		Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
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	X
7.	Sidang Skripsi						X

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2012. *Manajemen dan Evaluasi kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Syiar Media
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Fauzi, Usman. 2013. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Trakindo Utama Samarinda*. eJournal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 2 No. 3.
- 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. 2016. *Organisasi dan Motivasi Dasar Pendekatan Produktifitas*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Hardiyansyah. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip. 2013, Marketing Management -14/E, Harlow, Pearson Education.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi Delapan). Jakarta: Erlangga.
- Manullang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Mulyana, Deddy. 2014. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Noor Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian*. Cetakan ketujuh. Kencana : Jakarta

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

Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru

Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media

Tjiptono Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing

Tjiptono & Chandra, G. 2011. Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Sumber Lain:

1. Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul "Masalah Terbesar di Semua Rumah Sakit Seluruh Dunia Sama, Bagaimana Mengatasinya?", <https://money.kompas.com/read/2020/02/25/165604326/masalah-terbesar-di-semua-rumah-sakit-seluruh-dunia-sama-bagaimana>.  
Penulis : Yakob Arfin Tyas Sasongko  
Editor : Sri Noviyanti
2. <http://news.unair.ac.id/2019/11/28/komunikasi-petugas-kesehatan-pengaruhi-kualitas-pelayanan-rumah-sakit/>