

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TARIF DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT HAJI  
SURABAYA**



**Oleh:**

**ARIKA DEWI RAHMAWATI**

**NPM : 13.1.02.08257**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TARIF DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT HAJI  
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**ARIKA DEWI RAHMAWATI**

**NPM : 13.1.02.08257**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TARIF DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT HAJI  
SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**ARIKA DEWI RAHMAWATI**

**NPM : 13.1.02.08257**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji**

**Pada Tanggal 05 Mei 2018**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.**

**Anggota : 1. Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.**


**2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**


**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.**

  
**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



  
**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ARIKA DEWI RAHMAWATI**

N.P.M : **13.1.02.08257**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 05 Mei 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) surabaya batal saya terima.

Surabaya, 05 Mei 2018  
Yang membuat pernyataan

  
  
**ARIKA DEWI RAHMAWATI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : **ARIKA DEWI RAHMAWATI**  
NPM : 13.1.02.08257  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Maret 1992  
Agama : Islam  
Jumlah saudara/anak yang ke : 1/3  
Alamat : Jl. Tambak Segaran Wetan No. 89 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : **SUMARNO**  
Alamat : Jl. Tambak Segaran Wetan No. 89 Surabaya  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Rangkah I / 163 Surabaya tahun 2004
2. Tamat SMP PGRI I Surabaya tahun 2007
3. Tamat SMK TRISILLA Surabaya tahun 2010
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2013-2017	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**ARIKA DEWI RAHMAWATI**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala berkat, rahmat, taufik, serta limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA“**

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing saya selama ini, memberi masukan serta petunjuk yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi dan dapat meluangkan waktunya untuk saya.

4. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak memberikan saya bekal ilmu yang bermanfaat dan berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Kedua orang tua beserta adikku tercinta terima kasih atas doa, cinta kasih sayang dan dukungan atas motivasi yang diberikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 05 Mei 2018

**ARIKA DEWI RAHMAWATI**

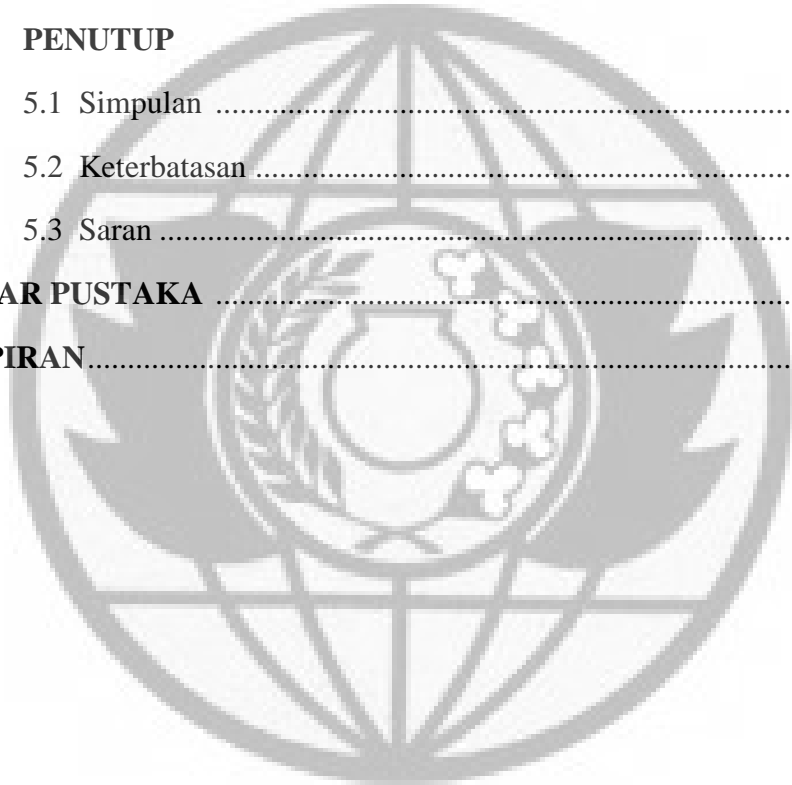
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORETIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Kualitas Layanan .....	9
2.1.2 Tarif .....	12
2.1.3 Fasilitas .....	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	21



2.1.5	Penelitian Terdahulu .....	24
2.2	Rerangka Konseptual.....	26
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	27
2.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	27
2.3.2	Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pasien .....	28
2.3.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien .....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) .....	32
3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4	variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5	Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	46
4.1.2	Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit .....	48
4.1.3	Jenis Rumah Sakit Secara Umum.....	48
4.1.4	Klasifikasi Rumah Sakit Umum .....	49
4.1.5	Visi Dan Misi Rumah Sakit.....	50
4.1.6	Struktur Organisasi .....	52
4.1.7	Gambaran Subyek Penelitian.....	64
4.1.8	Deskriptif Variabel Penelitian .....	57
4.2	Hasil Pengujian .....	65
4.2.1	Uji Reliabilitas dan Validitas .....	65
4.2.2	Analisis Regresi Berganda.....	68
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	69
4.2.4	Uji Kelayakan Model .....	73

4.2.5	Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	74
4.2.6	Pengujian Secara Partial .....	75
4.2.7	Koefesien Determinasi Partial ( $r^2$ ).....	76
4.3	Pembahasan .....	78
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .	78
4.3.2	Pengaruh Tarif Kamar Terhadap Kepuasan Pasien .....	79
4.3.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien .....	80
<b>BAB 5 PENUTUP</b>		
5.1	Simpulan .....	82
5.2	Keterbatasan .....	83
5.3	Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		86
<b>LAMPIRAN</b> .....		89



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	24
2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
3. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Umur.....	56
4. Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Lama Rawat Inap.....	57
5. Kelas Interval .....	58
6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	59
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tarif .....	60
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Fasilitas.....	62
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan.....	64
10. Hasil Uji Realibilitas .....	65
11. Hasil Analisis Uji Validitas.....	67
12. Hasil Uji Regresi Berganda.....	68
13. Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....	70
14. Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
15. Hasil Uji F.....	74
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
17. Hasil Uji t.....	75
18. Koefisien Korelasi Dan Determinasi Parsial.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual .....	27
2. Struktur Organisasi .....	51
3. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	71
4. Heteroskedastisitas Pada Regresi Linier Berganda .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuisisioner .....	89
2. Hasil Rekapitulasi.....	92
3. Hasil Output SPSS.....	103

