

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien  
di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen**



**RERE ANDARINI**

**1171901020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Rere Andarini

NIM : 1171901020

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rere Andarini', written over a horizontal line.

Tanggal : November 2020

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rere Andarini

NIM : 1171901020

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di  
Rumah Sakit Pusat Otak Nasional

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima  
sebagabagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu  
Sosial Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M. ( )  
)

Penguji I : B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA, Dr. ( )

Penguji II : Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M. ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : November 2020

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini pada tepat waktu. Terima kasih saya ucapkan kepada Mama dan Bapak, yang telah memberikan doa serta dukungannya. Kakak-kakak saya, kak Mitha yang sangat membantu proses skripsi dari awal pembuatan hingga akhir dan kak Reza yang selalu memberi semangat. Terima kasih kepada Fahrizal Sanjaya Sukmawan karena selalu ada, membantu, dan memberi dukungan untuk kelancaran semua kegiatan yang dilakukan selama ini. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada:

- Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Ibu Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing materi yang selalu mendukung, memberi motivasi serta peduli dan menyediakan waktu agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
- Bapak B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA, Dr. dan bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
- Segenap dosen Program Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
- Mas Taufik Hidayat selaku Staf Kesekretarisan Program Studi Manajemen yang telah membantu menangani segala urusan administrasi penulis.
- dr. Mursyid Bustami, Sp.S (K), KIC, MARS. selaku direktur Rumah Sakit Pusat Otak Nasional.
- Mba Yenny, mba Ana R Sakinah yang telah membantu proses administrasi pengambilan data di RS.
- Ibu Sri Jumiati yang selalu ikhlas saat dimintai izin untuk keperluan kampus serta memberi semangat dan doa demi kelancaran perkuliahan.

- Teman-teman Instalasi Rekam Medik yang senantiasa memberikan keceriaan, doa dan semangat disetiap harinya.
- Ahmad Widad, Erlangga Indra, Rachmitadani, Syahru Ramadhana yang dulu selalu ada, tapi sekarang sudah sibuk dengan urusan masing-masing. Adzra Zahrani dan temannya yang sangat membantu untuk pengumpulan data.
- Pebriza Mega, Nadya Dwi Anjani yang tidak bosan-bosannya memberikan semangat, dan mengajak main setiap minggu.
- Teman-teman SMA 65, Lidya, Tasha, Tiwi, Rani, Winda, Qolby.

Terakhir kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Jakarta, November 2020

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Sivitas akademi Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rere Andarini  
NPM : 1171901020  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas **Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusive (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas tugas akhir saya yang berjudul:

### **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT PUSAT OTAK NASIONAL”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusive ini Universitas Bakrie Berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : November 2020

Yang menyatakan,



(Rere Andarini)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RS Pusat Otak Nasional. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, sampel dari penelitian ini berjumlah 100 responden pada pasien atau keluarga pasien rawat jalan RS Pusat Otak Nasional. Teknik analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan alat bantu microsoft excel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua dimensi yang belum memenuhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu pada dimensi *reliability* dan dimensi *empathy*. Secara umum, tingkat kinerja rumah sakit sudah memuaskan bagi pasien, namun masih diperlukan adanya perbaikan. Komponen yang perlu mendapatkan prioritas tinggi untuk diperbaiki adalah petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien atau keluarga pasien pada saat berkomunikasi

Kata kunci: *importance performance analysis*, rumah sakit, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the relationship between service quality and the level of patient satisfaction on the outpatient services at the National Brain Center Hospital. this study uses purposive sampling technique. The total number of samples in this study is 100 respondents who are patients or their families of at the National Brain Center Hospital. The methodology used in this study is the Importance Performance Analysis (IPA) using Microsoft Excel.

The results showed that there are two dimensions that are not fulfill customer satisfaction, namely the dimensions of reliability and empathy dimensions. In general, the hospital's performance level is satisfactory for patients, but there are few things that are still need an improvement. The most important thing that needs an improvement at the National Brain Center Hospital is that the hospital staff need to uses language that is easily understood by the patient or their family for the communication.

Keywords: importance performance analysis, hospital, customer satisfaction, service quality.



# DAFTAR ISI

<b>FHALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>III</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.5 KETERBATASAN PENELITIAN.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>6</b>
2.1 KEPUASAN PELANGGAN .....	6
2.2 PELAYANAN.....	6
2.2.1 <i>Bukti Fisik atau Tangible</i> .....	7
2.2.2 <i>Kehandalan atau Reliability</i> .....	8
2.2.3 <i>Daya Tanggap atau Responsiveness</i> .....	8
2.2.4 <i>Jaminan atau Assurance</i> .....	9
2.2.5 <i>Empati atau Empathy</i> .....	9
2.3 PENELITIAN TERDAHULU.....	10
2.4 KERANGKA KONSEPTUAL.....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 METODE PENELITIAN.....	15
3.2 VARIABEL PENELITIAN.....	15
3.3 OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN .....	16
3.4 OBJEK PENELITIAN (POPULASI DAN SAMPEL) .....	19
3.4.1 <i>Populasi</i> .....	19
3.4.2 <i>Sampel</i> .....	19
3.5 SUMBER DATA DAN METODE PENGUMPULAN DATA .....	20
3.5.1 <i>Sumber Data</i> .....	20
3.5.2 <i>Metode Pengumpulan Data</i> .....	21
3.6 METODE PENGUKURAN SKALA .....	21
3.7 UJI INSTRUMEN.....	22

3.7.1	<i>Uji Validitas</i> .....	22
3.7.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	22
3.8	TEKNIK ANALISA DATA .....	23
3.8.1	<i>Analisis dengan Importance Performance Analysis</i> .....	23
3.9	PRE-TEST KUESIONER .....	25
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>29</b>
4.1	UJI VALIDITAS DAN REABILITAS .....	29
4.1.1	<i>Uji Validitas</i> .....	29
4.1.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	32
4.2	ANALISIS KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	32
4.3	PERHITUNGAN SKOR TINGKAT HARAPAN RESPONDEN .....	34
4.3.1	<i>Perhitungan Skor Dimensi Bukti Fisik atau Tangible</i> .....	34
4.3.2	<i>Perhitungan Skor Dimensi Keandalan atau Reliability</i> .....	35
4.3.3	<i>Perhitungan Skor Dimensi Daya Tahan atau Responsiveness</i> .....	36
4.3.4	<i>Perhitungan Skor Dimensi Jaminan atau Assurance</i> .....	37
4.3.5	<i>Perhitungan Skor Dimensi Empati atau Empathy</i> .....	38
4.4	PERHITUNGAN SKOR TINGKAT KINERJA RESPONDEN .....	39
4.4.1	<i>Perhitungan Skor Dimensi Bukti Fisik atau Tangible</i> .....	39
4.4.2	<i>Perhitungan Skor Dimensi Keandalan atau Reliability</i> .....	40
4.4.3	<i>Perhitungan Skor Dimensi Daya Tahan atau Responsiveness</i> .....	41
4.4.4	<i>Perhitungan Skor Dimensi Jaminan atau Assurance</i> .....	42
4.4.5	<i>Perhitungan Skor Dimensi Empati atau Empathy</i> .....	43
4.5	TINGKAT KESESUAIAN HARAPAN PASIEN TERHADAP KINERJA RS PUSAT OTAK NASIONAL.....	44
4.5.1	<i>Dimensi Tangible</i> .....	46
4.5.2	<i>Dimensi Reliability</i> .....	47
4.5.3	<i>Dimensi Responsiveness</i> .....	47
4.5.4	<i>Dimensi Assurance</i> .....	47
4.5.5	<i>Dimensi Empathy</i> .....	47
4.6	MATRIKS <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> .....	47
4.6.1	<i>Kuadran I</i> .....	50
4.6.2	<i>Kuadran II</i> .....	50
4.6.3	<i>Kuadran III</i> .....	50
4.6.4	<i>Kuadran IV</i> .....	51
4.7	PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KINERJA RS PUSAT OTAK NASIONAL.....	51
4.8	DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	52
4.9	DESKRIPSI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS PUSAT OTAK NASIONAL .....	53

4.9.1	<i>Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Pusat Otak Nasional Berdasarkan Dimensi Tangible</i> .....	53
4.9.2	<i>Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Pusat Otak Nasional Berdasarkan Dimensi Reliability</i> .....	53
4.9.3	<i>Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Pusat Otak Nasional Berdasarkan Dimensi Responsiveness</i> .....	54
4.9.4	<i>Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Pusat Otak Nasional Berdasarkan Dimensi Assurance</i> .....	54
4.9.5	<i>Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Pusat Otak Nasional Berdasarkan Dimensi Empathy</i> .....	55
4.9.6	<i>Gambaran Kuadran I</i> .....	56
4.9.7	<i>Gambaran Kuadran II</i> .....	56
4.9.8	<i>Gambaran Kuadran III</i> .....	57
4.9.9	<i>Gambaran Kuadran IV</i> .....	58
4.10	DESKRIPSI KEPUASAN PASIEN BARU RAWAT JALAN DI RS PUSAT OTAK NASIONAL ....	58
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>61</b>
5.1	KESIMPULAN .....	61
5.2	SARAN .....	62
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>63</b>
	<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II-1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel III-1. Variabel dan Indikator .....	16
Tabel III-2 Hasil Pretest Uji Validitas Harapan .....	26
Tabel III-3 Hasil Pretest Uji Validitas Kenyataan.....	27
Tabel IV-1 Hasil Uji Validitas Harapan.....	29
Tabel IV-2 Hasil Uji Validitas Kenyataan .....	30
Tabel IV-3 Karakteristik Responden .....	33
Tabel IV-4 Tingkat Kesesuaian Harapan Pasien Terhadap Kinerja RS Pon .....	45
Tabel IV-5 Urutan Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 Rata-rata Kunjungan Rawat Jalan Pertahun, 2014-2019.....	3
Gambar II-1 Kerangka Konseptual .....	13
Gambar IV-1 Jumlah Kunjungan Pengambilan Data.....	32
Gambar IV-2 Rata-Rata Skor Harapan Dimensi Bukti Fisik atau Tangible.....	35
Gambar IV-3 Rata-Rata Skor Harapan Dimensi Keandalan atau <i>Reliability</i> .....	36
Gambar IV-4 Rata-Rata Skor Harapan Dimensi Daya Tahan atau <i>Responsiveness</i> .....	37
Gambar IV-5 Rata-Rata Skor Harapan Dimensi Jaminan atau <i>Assurance</i> .....	38
Gambar IV-6 Rata-Rata Skor Harapan Dimensi Empati atau <i>Empathy</i> .....	39
Gambar IV-7 Rata-Rata Skor Kinerja Dimensi Bukti Fisik atau <i>Tangible</i> .....	40
Gambar IV-8 Rata-Rata Skor Kinerja Dimensi Keandalan atau <i>Reliability</i> .....	41
Gambar IV-9 Rata-Rata Skor Kinerja Dimensi Daya Tahan atau <i>Responsiveness</i> .....	42
Gambar IV-10 Rata-Rata Skor Kinerja Dimensi Jaminan atau <i>Assurance</i> .....	43
Gambar IV-11 Rata-Rata Skor Kinerja Dimensi Empati atau <i>Empathy</i> .....	44
Gambar IV-12 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	48