



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien  
Rumah Sakit Bunda Margonda Depok**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**Lisa Rahmayanti**

**0706 212 970**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI**

**ADMINISTRASI NIAGA**

**DEPOK**

**2009**

## HALAMAN PERYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Lisa Rahmayanti

NPM : 0706212970

Tanda Tangan :

Tanggal : 19 Juni 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Lisa Rahmayanti  
NPM : 0706212970  
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap  
Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda  
Depok.

**Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekstensi pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ixora Lundia S.Sos, MS ( )  
Penguji : Dra. Febrina Rosinta, M.Si ( )  
Penguji : Drs. Achmad Fauzi, ME ( )  
Sekertaris Sidang : Fatimah Muchtar S. Sos, ME ( )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 19 Juni 2009

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat, dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS BUNDA MARGONDA, DEPOK”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial, Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak tambahan pengetahuan dan kontribusi berharga dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dari lubuk hati yang terdalam, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Drs. Achmad Fauzi, ME, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Ilmu Admonistrasi Niaga Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
4. Drs. Muh Azis Muslim, M.Si, sebagai Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
5. Ixora Lundia S. Sos, MS selaku dosen pembimbing yang dengan sabar menyediakan waktu dan pemikirannya untuk mengarahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Seluruh dosen dan staf sekretariat ekstensi serta seluruh staf perpustakaan yang telah banyak membantu penulis
7. Untuk seluruh staf dan pasien RS Bunda Margonda Depok atas kerjasamanya.

8. Untuk kedua orang tua penulis mama, papa (alm) -skripsi ini buat papa juga-atas seluruh kasih sayang, doa dan pengorbanannya, adik adik ku ade dan oji, terima kasih buat pengertiannya, opa (alm), oma (almh), om obeng (alm)” I did it opa,oma, om) dan seluruh keluarga, yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama menjalani kuliah sampai dengan penulisan skripsi ini.
9. Untuk uni dona terima kasih untuk semua bantuannya.
10. Teman – teman penulis Nji, Uwie, Yulia, Nisa, Vera, Niken, Yenny buat supportnya..
11. Seluruh Teman-teman Jurusan Administrasi Niaga, Penyetaraan 72-63-36.
12. Serta pihak – pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan

Depok, Juni 2009

(Penulis)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lisa Rahmayanti

NPM : 0706212970

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Departemen : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT BUNDA MARGONDA DEPOK.**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hal Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) ,merawat mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 19 Juni 2009

Yang menyatakan

( )



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Signifikasi Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODELOGI PENELITIAN .....	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Konstruksi Model Teoritis .....	13
2.2.1 Jasa.....	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3 Model Analisis .....	24
2.4 Hipoteis Penelitian .....	25
2.5 Operasionalisasi konsep.....	25
2.6 Metode Penelitian.....	29
2.6.1 Pendekatan Penelitian .....	29
2.6.2 Tipe Penelitian .....	30
2.6.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
2.6.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
2.6.5 Teknik Analisis Data.....	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	37
3.1 Sejarah Rumah Sakit Bunda.....	37
3.2 Rumah Sakit Bunda Margonda .....	40
3.3 Layanan .....	40
3.4 Visi .....	42
3.5 Misi.....	42
3.6 Moto .....	43
3.7 Pelayanan Rawat Inap .....	43



3.7.1 Kamar Bersalain .....	43
3.7.2 Kamar Operasi.....	44
3.7.3 Fasilitas Kelas Rawat Inap Ruangan Dewasa .....	45
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Analisis Statistik Variabel <i>Service Quality</i> .....	49
4.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	49
4.1.2 Usia Responden.....	50
4.1.3 Pekerjaan Responden .....	51
4.1.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	52
4.1.5 Penghasila Responden Perbulan .....	53
4.1.6 Alasan Memilih Rumah Sakit Bunda Margonda .....	54
4.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> .....	55
4.2.1 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tangibels</i> .....	55
4.2.2 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Empathy</i> .....	57
4.2.3 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Reliability</i> .....	59
4.2.4 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	61
4.2.5 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Assurance</i> .....	63
4.2.6 Analisis Deskriptif Dimensi Kepuasan Pasien.....	65
4.3 Analisis Statistik Inferensial .....	67
4.3.1 Validitas .....	67
4.3.2 Reliabilitas .....	70
4.3.3 Analisis Regresi .....	71
4.4 Implikasi Manajerial .....	75
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
5.1. Simpulan .....	77
5.2. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Menurut Propinsi dan Pengelola.....	4
Tabel I.2	Tiga Rumah sakit Besar di Kota Depok.....	5
Tabel II.1	Operasionalisasi Konsep.....	27
Tabel IV.1	Nilai Mean Modus Dimensi <i>Tangibels</i> .....	55
Tabel IV.2	Nilai Mean Modus Dimensi <i>Empathy</i> .....	55
Tabel IV.3	Nilai Mean Modus Dimensi <i>Reliability</i> .....	55
Tabel IV.4	Nilai Mean Modus Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	61
Tabel IV.5	Nilai Mean Modus Dimensi <i>Assurance</i> .....	63
Tabel IV.6	Nilai Mean Modus Dimensi Kepuasan Pasien.....	65
Tabel IV.7	Analisis Faktor.....	67
Tabel IV.8	Hasil Validitas Indikator.....	68
Tabel IV.9	Ukuran Reliabilitas Dimensi.....	70
Tabel IV.10	Model Summary.....	72
Tabel IV.11	Anova.....	72
Tabel IV.12	Koefisien Regresi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Dimensi – dimensi Kualitas Jasa.....	17
Gambar II.2	Model Analisis.....	24
Gambar III.1	Kamar Bersalin.....	44
Gambar III.2	Kamar Operasi.....	44
Gambar IV.1	Jenis Kelamin Responden.....	49
Gambar IV.2	Usia Responden.....	50
Gambar IV.3	Pekerjaan Responden.....	51
Gambar IV.4	Pendidikan Terakhir Responden.....	52
Gambar IV.5	Penghasilan Responden Perbulan.....	53
Gambar IV.6	Alasan Memilih Rumah Sakit Bunda Margonda.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 3 Hasil Analisis Frekuensi
- Lampiran 4 Hasil Analisis Demografi Responden
- Lampiran 5 Hasil Analisis Model Regresi

