

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KOTA PALEMBANG  
(STUDI KASUS RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN)**

**SKRIPSI**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Indo Global Mandiri**



**Disusun oleh:**

**Enjellah**

**2021510010**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI  
FAKULTAS EKONOMI  
TAHUN 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Dampak Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap  
Kepuasan Pasien di Kota Palembang (Studi Kasus  
RSUP Dr. Mohammad Hoesin)  
Nama : Enjella  
NPM : 2021510010  
Program Studi : Manajemen  
Pembimbing I : Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM.,CIRR.,CLMA  
Pembimbing II : Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D  
Tanggal Ujian Skripsi : 13 Februari 2025

Palembang, 19 Februari 2025

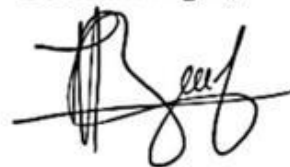
Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr. Siti Komariah Hildayanti,  
MM.,CIRR.,CLMA  
NIDN. 0201077302

Pembimbing II,



Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D  
NIDN. 0208048701

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Mohammad Kurniawan DP,SE.,M.Si  
NIDN. 0202067802

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI



Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D  
NIDN. 0208048701

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini di ajukan oleh :

Judul Skripsi : Dampak Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap  
Kepuasan Pasien di Kota Palembang (Studi Kasus RSUP  
Dr. Mohammad Hoesin)  
Nama : Enjellah  
NPM : 2021510010  
Program Studi : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.


### Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji :



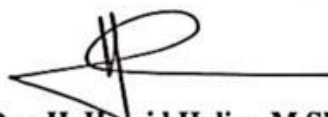
Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM.,CIRR.,CLMA  
NIDN. 0201077302

Penguji I :



Yeni, SE.M.Si  
NIDN. 0204017801

Penguji II :



Drs. H. Hamid Halin., M.SI  
NIDK. 8979490024

Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi Manajemen



Mohammad Kurniawan DP,SE.,M.Si  
NIDN. 0202067802

Dekan Fakultas Ekonomi

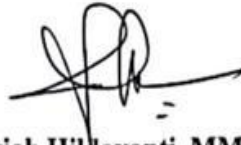


Budi Setiawan, SE.,MM.,Ph.D  
NIDN. 0208048701

**LEMBAR REVISI**

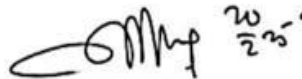
Nama : Enjellah  
NPM : 2021510010  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Dampak Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap  
Kepuasan Pasien di Kota Palembang (Studi Kasus RSUP  
Dr. Mohammad Hoesin)

**Ketua Penguji :**



**Dr. Siti Komariah Hidayanti, MM.,CIRR.,CLMA  
NIDN. 0201077302**

**Penguji I :**



**Yeni, SE.M.Si  
NIDN. 0204017801**

**Penguji II :**



**Drs. H. Hamid Halin., M.SI  
NIDK. 8979490024**

**Palembang, 18 Februari 2025  
Ketua Program Studi Manajemen**



**Mohammad Kurniawan DP,SE.,M.Si  
NIDN. 0202067802**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Enjellah  
NPM : 2021510010  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 19 Februari 2025



Enjellah  
NPM. 2021510010

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Dalam penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. H. Marzuki Alie, S.E., M.M., Ph.D. selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Budi Setiawan, S.E., M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Mohammad Kurniawan DP, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Dr. Siti Komarah Hildayanti, MM.,CIRR., CLMA selaku dosen pembimbing kesatu. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
5. Budi Setiawan, S.E., M.M., Ph.D selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis.
7. Seluruh staf administrasi, staf perpustakaan, dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
8. Kepada kedua orang tua saya tercinta, Ayah Huzairin dan Ibu Susmi Eriana saya mengucapkan terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, dukungan baik secara moral maupun materi, serta doa tulus yang selalu mengiringi setiap langkah dan usaha yang tak ternilai. Berkat semua itu, penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan meraih cita-cita. Semoga apa yang saya persembahkan ini dapat menjadi sumber kebanggaan dan kebahagiaan bagi mereka.
9. Kepada saudara penulis Yuni Agita dan Dinda Aurelia, terimakasih banyak atas dukungannya baik secara moral maupun materi, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai akhir.
10. Kepada seseorang yang sedang bersama penulis dengan NPM 422018002, terimakasih atas segala dukungan, perhatian, dan kesabaran yang telah Anda berikan. anda telah menjadi bagian yang sangat berarti dalam perjalanan saya, menemani setiap langkah dan memberikan dukungan dalam berbagai bentuk selama proses penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen Angkatan 2021 atas segala kebersamaan dan

dukungan kepada penulis. Secara khusus, saya berterima kasih kepada sahabat-sahabat saya, Andini, Herlin, Gita, Ananda, Lilis, dan Abelia, yang telah menemani saya sejak awal perkuliahan dan selalu memberikan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan membutuhkan.

Palembang, November 2024  
Penyusun

Enjellah

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Emphaty*, *Assurance* terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUP DR. Mohammad Hoesin Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sebanyak 96 responden dipilih sebagai sampel menggunakan rumus *lemeshow*. Analisis data dilakukan dengan berbagai uji statistik, meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji parsial (*uji t*), uji simultan (*uji F*), regresi linier berganda, serta analisis koefisien korelasi dan determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, variabel *Tangibel* (X1), *Realibility* (X2), *Responsiviness* (X3), *Emphaty* (X4) dan *Assurance* (X5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , serta nilai  $t_{hitung}$  masing-masing 1,695, 1,960, 1,857, 1,947, dan 2,085  $> t_{tabel}$  sebesar 1,660. Secara simultan, kelima variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 56,913  $> F_{tabel}$  sebesar 3,093. Koefisien korelasi (R) sebesar 0,943 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel independen dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,872 mengindikasikan bahwa 87,2% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Emphaty*, *Assurance*, Kepuasan Pasien



## ***ABSTRACT***

This study aims to examine the impact of *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Emphaty*, *Assurance* on the level of patient satisfaction at DR. Mohammad Hoesin Palembang Hospital. The research method used is quantitative descriptive, with data collection through the distribution of questionnaires. A total of 96 respondents were selected as a sample using the lemeshow formula. Data analysis was carried out with various statistical tests, including validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, partial test (t-test), simultaneous test (F test), multiple linear regression, and analysis of correlation and determination coefficients. The results of the analysis showed that partially, the variables *Tangibel* (X1), *Realibility* (X2), *Responsiviness* (X3), *Emphaty* (X4) and *Assurance* (X5) had a positive and significant influence on patient satisfaction (Y), with significance values of  $0.000 < 0.05$ , and tcalculated values of 1.695, 1.960, 1.857, 1.947, and  $2.085 > t_{table}$  of 1.660, respectively. Simultaneously, the five independent variables had a positive and significant influence on patient satisfaction, with an Fcal value of  $56.913 > F_{table}$  of 3.093. The correlation coefficient (R) of 0.943 shows a very strong relationship between independent variables and patient satisfaction. The determination coefficient (R<sup>2</sup>) value of 0.872 indicates that 87.2% of the variation in patient satisfaction can be explained by these five variables, while the rest is influenced by other factors that are not included in this study.

Keywords: *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Emphaty*, *Assurance*, *Patient Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Teori Atribusi.....	14
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.1.1 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2 <i>Tangibel</i> .....	18
2.1.2.1 Dimensi <i>Tangibel</i> .....	18
2.1.2.2 Indikator <i>Tangibel</i> .....	20
2.1.3 <i>Realibility</i> .....	22
2.1.3.1 Dimensi <i>Realibility</i> .....	22
2.1.3.2 Indikator <i>Realibility</i> .....	24
2.1.4 <i>Responsiviness</i> .....	25
2.1.4.1 Dimensi <i>Responsiviness</i> .....	26
2.1.4.2 Indikator <i>Responsiviness</i> .....	27
2.1.5 <i>Emphaty</i> .....	29
2.1.5.1 Dimensi <i>Emphaty</i> .....	30
2.1.5.2 Indikator <i>Emphaty</i> .....	31
2.1.6 <i>Assurance</i> .....	33
2.1.6.1 Dimensi <i>Assurance</i> .....	33
2.1.6.2 Indikator <i>Assurance</i> .....	34
2.1.7 Kepuasan Pasien .....	36
2.1.7.1 Faktor-Faktor Kepuasan Pasien.....	36
2.1.7.2 Dimensi Kepuasan Pasien .....	37

2.1.7.3 Indikator Kepuasan Pasien .....	38
2.2 Penelitian Terdahulu .....	39
2.3 Kerangkah Pemikiran .....	46
2.4 Hubungan Antar Variabel .....	47
2.4.1 Hubungan <i>Tangibel</i> terhadap Kepuasan Pasien .....	47
2.4.2 Hubungan <i>Realibility</i> terhadap Kepuasan Pasien .....	48
2.4.3 Hubungan <i>Responsiviness</i> terhadap Kepuasan Pasien .....	49
2.4.4 Hubungan <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pasien .....	49
2.4.5 Hubungan <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pasien .....	50
2.4.6 Hubungan <i>Tangibel, Realibility, Responsiviness, Emphaty, Assurance</i> terhadap Kepuasan Pasien .....	51
2.5 Hipotesis .....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	53
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	53
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	54
3.3.1 Jenis Data .....	54
3.3.2 Sumber Data .....	54
3.4 Populasi dan Sampel .....	55
3.4.1 Populasi .....	55
3.4.2 Sampel .....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.6 Teknik Analisis .....	57
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian .....	57
3.6.1.1 Uji Validitas .....	57
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	58
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	58
3.6.2.1 Uji Normalitas .....	58
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas .....	59
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	59
3.6.3 Uji Hipotesis .....	60
3.6.3.1 Uji Parsial (Uji t) .....	60
3.6.3.2 Uji Simultan (Uji F) .....	61
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
3.6.5 Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	62
3.6.5.1 Uji Koefisien Korelasi (R) .....	62
3.6.5.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
3.7 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	64
3.7.1 Definisi Operasional Variabel .....	64
3.7.2 Pengukuran Variabel .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	68
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan .....	68
4.2 Hasil Penelitian .....	69
4.2.1 Karakteristik Responden .....	70
4.2.2 Hasil Pengujian Validitas .....	72

4.2.3 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	77
4.2.4 Analisis Variabel .....	78
4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	97
4.2.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	97
4.2.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	98
4.2.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	100
4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	101
4.2.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	101
4.2.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	104
4.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	106
4.2.8 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	108
4.2.8.1 Koefisien Korelasi (R).....	108
4.2.8.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	109
4.3 Pembahasan.....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>115</b>
5.1 Kesimpulan .....	115
5.2 Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>124</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi (R) .....	63
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	64
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Variabel .....	67
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	70
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
Tabel 4.4 Uji Validitas Pada Variabel <i>Tangibles</i> .....	72
Tabel 4.5 Uji Validitas Pada Variabel <i>Reliability</i> .....	73
Tabel 4.6 Uji Validitas Pada Variabel <i>Responsiveness</i> .....	74
Tabel 4.7 Uji Validitas Pada Variabel <i>Empathy</i> .....	75
Tabel 4.8 Uji Validitas Pada Variabel <i>Assurance</i> .....	76
Tabel 4.9 Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Pasien .....	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Tangibles</i> .....	78
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Reliability</i> .....	82
Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Responsiveness</i> .....	85
Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Empathy</i> .....	88
Tabel 4.15 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Assurance</i> .....	91
Tabel 4.16 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien .....	94
Tabel 4.17 Uji Kolmogorov-Smirnov .....	97
Tabel 4.18 Uji Multikolinearitas .....	99
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji t) .....	102
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Uji Simultan (Uji F) .....	105
Tabel 4.21 Analisis Regresi Linear Berganda .....	106
Tabel 4.22 Hasil Koefisien Kolerasi (R) .....	108
Tabel 4.23 Hasil Koefisien Diterminasi ( $R^2$ ) .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pebandingan Kepuasan Pasien Antar Negara .....	3
Gambar 1.2 Data Perbandingan Kepuasan Pasien Disekitar Palembang.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4.1 Kurva Normal P-Plot.....	98
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Penelitian.....	124
Lampiran Tabulasi Karakteristik Responden.....	129
Lampiran Tabulasi Data Responden.....	131
Lampiran Hasil Olah Data.....	144
Lampiran Administrasi Penelitian.....	163
Lampiran Dokumentasi Penelitian.....	166