

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN BEJS PADA GOLONGAN KELAS III DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH DR. RASYIDIN PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

RANGGA
1910070530078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2024**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
Skripsi, Agustus 2024

Rangga

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasyidin Padang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasyidin Padang. Penelitian ini menggunakan Penelitian Kuantitatif. Sampel dalam Penelitian ini adalah pasien BPJS kelas III yang berjumlah 97 Orang responden.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS dari uji t diperoleh variabel Kualitas Pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2.140 > 1,661$ ($sig = 0.035 < 0,05$) artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas III RSUD dr. Rasyidin Padang. Pada Variabel Fasilitas $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5.251 > 1,661$ ($sig = 0,000 < 0,05$) artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwasanya Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Hasil uji f diketahui bahwa jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_3 diterima dan H_0 ditolak dan sebaliknya jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_3 ditolak dan H_0 diterima. Berdasarkan tabel 4.10 uji F diketahui bahwa nilai f_{hitung} 21.150 dan nilai f_{tabel} 3.09 sehingga H_3 diterima dan H_0 ditolak dengan nilai signifikan sebesar 0,000 (< 0.05). hal ini berarti secara bersama-sama atau simultan Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kelas III RSUD dr. Rasyidin. Nilai R_{Square} sebesar 0.310 artinya persentase Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS kelas III RSUD dr. Rasyidin Padang sebesar 31% sedangkan sisanya 69% dipengaruhi oleh Variabel lain yang tidak diteliti dalam Penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien

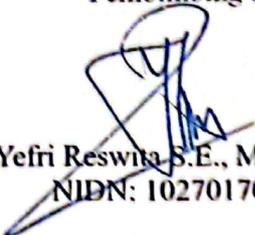
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pasien BPJS Kelas III RSUD dr. Rasyidin
Padang.
Nama : Rangga
Npm : 1910070530078
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

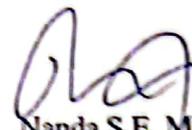
Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah Padang
dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 31 Agustus
2024.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I


Yefri Reswita S.E., M.Si, Akt
NIDN: 1027017001

Pembimbing II


Nanda S.E, MM.
NIDN: 1021038601

Pengesahan
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS


Yefri Reswita S.E., M.Si, Akt
NIDN: 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pasien BPJS Kelas III RSUD dr. Rasyidin
Padang.
Nama : Rangga
Npm : 1910070530078
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Komisi Pembimbing

Pembimbing I


Yefri Reswita S.E., M.Si, Akt
NIDN: 1027017001

Pembimbing II


Nanda S.E, MM.
NIDN: 1021038601

Ketua Program Studi Manajemen


Rina Febriani, S.E., M.Si
NIDN: 1008028401

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rangga
NPM : 1910070530078
Program studi : Ekonomi dan Bisnis
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata I

Menyatan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penelitian skripsi saya yang Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Golongan Kelas III Dirumah Sakit Umum Daerah Dr.Rasyidin Padang.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat,maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang,26 September 2024

