

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA
RSIA PERMATA BUNDA SOLOK**

SKRIPSI



Oleh :

ARDIAN ROMA PUTRA
1710070530009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2021**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURAHMAH**

Skripsi, Oktober 2021

Ardian Roma Putra

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSIA Permata Bunda Solok.

viii + 142 Halaman + 24 Tabel + 4 Gambar + 13 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang timbul dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas atau suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Sampel digunakan dalam penelitian ini adalah pasien RSIA Rawat Inap Permata Bunda Solok yaitu sebanyak 96 orang pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan. Hal ini ditunjukkan dari uji t dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,796 > 1,985$ dan nilai ($sig = 0,006 < 0,05$). Sedangkan Fasilitas berpengaruh positif signifikan dengan hasil uji t, bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,360 > 1,98$ dan signifikan nilai ($sig = 0,020 > 0,05$).

Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 19,9% kepuasan pasien dijelaskan oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 80.1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pasien

Daftar Bacaan : 20 (2015-2020)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap RSIA Permata Bunda Solok.
Nama : Ardian Roma Putra
NPM : 1710070530006
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan telah dipertahankan di hadapan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan
LULUS dalam Ujian Komperensif pada tanggal 22 Oktober 2021.

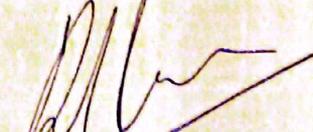
KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN: 1007046401

Pembimbing II



David Malik, S.E., M.B.A
NIDN: 1006077901

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Inap RSTA Permata Bunda Solok.
Nama : Ardian Roma Putra
NIM : 1710070530009
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing I



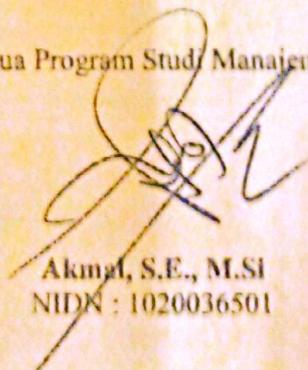
Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



David Malik, S.E., M.B.A
NIDN : 1014086201

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardian Roma Putra

NPM : 1710070530009

Program Studi : Fakultas Ekonomi

Peminatan : Manajemen

Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSIA Permata Bunda Solok.

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, 28 Oktober 2021


Ardian Roma Putra
NPM: 1710070530009