

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH HASTA HUSADA
KEPANJEN KABUPATEN MALANG**
(Studi Kasus pada Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :
Okshanela Indira
20022000179**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Okshanela Indira
Nomor Pokok : 20022000179
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada
Kepanjen Kabupaten Malang

Malang, 26 Maret 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



Irany Windhyastiti, SE., MM.



Maulid Agung T, SE., M.M.

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Fajar Supanto., SE., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH HASTA HUSADA KEPANJEN
KABUPATEN MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

OKSHANELA INDIRA

20022000179

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 26 Maret 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



Maulid Agung T, SE., MM.

Sekretaris Penguji



Dra. Sunaryati Hardiyani, MM.

Anggota Penguji



Dr. Tanto Gatot Sumarsono, MSI

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 26 Maret 2024



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Merdeka Malang

Prof. Dr. Fajar Supanto., SE., M.Si

SURAT IJIN PENELITIAN



**HASTA
HUSADA**
RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH

PT. BOEDI PRIJATNO

Akta Notaris : Budhi Santosa, No. 14, 08 November 2019



Nomor : 801.01/ ~~23~~ /100.11/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian Untuk Skripsi

Kepanjen, 14 November 2023
Kepada
Yth. Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang
Jl. Terusan Raya Dieng No. 62 - 64
Di

MALANG

Menunjuk surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang tanggal 18 Oktober 2023 Nomor : B-518/FEB/UM/X/2023 Perihal Pemohonan Ijin Penelitian Untuk Penyusunan Skripsi, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui dan mengizinkan Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang dalam rangka melakukan kegiatan penelitian di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen atas

Nama : OKSHANELA INDIRA
NIM : 20022000179
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Bidang : Pemasaran
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Pada Bulan Juni 2023

Tempat Penelitian : Unit Humas Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada

Adapun biaya serta hal yang berkaitan dengan kegiatan penelitian dimaksud menjadi tanggung jawab pihak Peneliti. Selanjutnya sebelum pelaksanaan penelitian agar berkoordinasi terlebih dahulu dengan Unit Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

DIREKTUR
RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH HASTA HUSADA

Dr. ARTYANI VINDHYA PUTRI, Sp. M.

TEMBUSAN disampaikan kepada

Yth. Sdr. :

1. Direktur sebagai Laporan
2. Ka. Bid. Pelayanan
3. Ka. Bag. Administrasi & Umum

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Okshanela Indira
Nomor Pokok : 20022000179
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen Kabupaten Malang
Lokasi/Tempat yang diteliti : Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada, Jl. Bromo No. 98-100, Sukun, Kepanjen, Malang
Alamat Rumah Asal : Asrama Hubdam V/Brawijaya RT:005 RW:011, Kel. Kesatrian, Kec. Blimbing, Jawa Timur
No. Telp/HP : 081331965897

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pemyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Maret 2024

Peneliti



Okshanela Indira

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Okshanela Indira

Nomor Pokok : 20022000179

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Tempat Tanggal Lahir : Malang, 06 Juni 2002

Alamat : Asrama Hubdam V/Brawijaya RT:005 RW:011,
Kel. Kesatrian, Kec. Blimbing, Jawa Timur

Nama Orang Tua (Ayah) : Bambang Susilo Handoko

(Ibu) : Mustafida

Riwayat Pendidikan : 2008 - 2014 SDN Pakis Jajar 2

2014 - 2017 SMPN 10 Malang

2017 - 2020 SMAN 6 Malang

2020 - 2024 Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen Kabupaten Malang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat terlaksanakan berkat dorongan motivasi, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala berkah dan rahmatnya selama penulis mengerjakan skripsi ini.
2. Dr. Fajar Supanto, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang
3. Maulid Agung T, SE., M.M , selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membantu, dan membimbing, serta telah menyempatkan waktu untuk saya mengerjakan skripsi ini.
4. Pak Prima Yulliar Iskandar, S.E., M.Mkes. selaku Kepala Diklat dan Kepegawaian yang telah mengizinkan menggunakan data proyek yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi serta penelitian yang ada.
5. Keluarga saya yang selalu memotivasi, memberikan semangat serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh teman teman saya yang sudah membantu, memotivasi, dan berjasa dalam pengerjaan skripsi ini.

Malang, 26 Maret 2024

Penulis

Okshanela Indira

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT IJIN PENELITIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. LANDASAN TEORI	6
1. Kualitas Pelayanan	6
2. Fasilitas	9
3. Lokasi.....	12
4. Kepuasan Pasien.....	15
B. PENELITIAN TERDAHULU	17
C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS	21
1. Keterkaitan Antar Variabel	21
2. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Definisi Operasional Variabel.....	24
B. Lingkup Penelitian	26
C. Lokasi Penelitian	26

D. Populasi dan Teknik Penarikan Sample.....	26
E. Jenis dan Sumber Data	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	27
G. Teknik Analisis Data	28
1. Analisa Deskripsi	28
2. Uji Instrument.....	29
3. Uji Asumsi Klasik	31
4. Analisa Regresi Berganda.....	33
5. Uji Hipotesis.....	34
6. Koefisien Determinasi	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	38
A. Hasil Penelitian.....	38
1. Profil Perusahaan	38
2. Analisis Statistik Deskriptif	40
3. Uji Instrumen Penelitian	51
4. Uji Asumsi Klasik	55
5. Analisis Regresi Linier.....	59
6. Pengujian Hipotesis	60
B. Pembahasan Hasil Penelitian	64
1. Deskripsi Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pasien	64
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi secara simultan terhadap Kepuasan Pasien.....	65
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi secara parsial terhadap Kepuasan Pasien	66
4. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Pasien.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2. Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 3. Struktrur Organisasi.....	40
Tabel 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 6. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menginap	41
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	42
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (X2).....	46
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi (X3).....	48
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien (Y)	50
Tabel 11. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	52
Tabel 12. Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2).....	53
Tabel 13. Uji Validitas Variabel Lokasi (X3)	53
Tabel 14. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	54
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 16. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	56
Tabel 17. Hasil Uji Multikolineritas	57
Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 19. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	61
Tabel 20. Hasil Uji Parsial (Uji t)	62
Tabel 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	22
Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	75
Lampiran 2. Frekuensi Data Responden.....	79
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden	80
Lampiran 4. Hasil Distribusi Frekuensi	85
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	92
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	97
Lampiran 7. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	98
Lampiran 8. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda	99
Lampiran 9. Hasil Pengujian Hipotesis	100
Lampiran 10. Berita Acara Bimbingan Skripsi	101
Lampiran 11. Berita Acara Perbaikan Skripsi	102
Lampiran 12. Hasil Cek Turnitin	103

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada Kepanjen Kabupaten Malang. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, populasinya adalah pasien Rumah Sakit Khusus Bedah Hasta Husada pada Bulan Juni 2023 yaitu sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampel jenuh atau saturation sampling. Analisis data di penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi berganda, uji F, uji t, koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi sama sama berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan Kualitas layanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Lokasi menjadi pengaruh dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien. hasil koefisien determinasi menunjukkan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi lebih besar dalam mempengaruhi kepuasan pasien dari pada variabel lainnya diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality, facilities and location on patient satisfaction at the Hasta Husada Kepanjen Special Surgery Hospital, Malang Regency. This type of research uses quantitative research, the population is patients at the Hasta Husada Special Surgery Hospital in June 2023. 2023, namely 50 people. The sampling technique in this research is a saturated sampling technique. Data analysis in this research uses descriptive analysis, instrument tests, classical assumption tests, multiple regression, F test, t test, coefficient of determination. The research results show that service quality, facilities and location simultaneously have a positive and significant effect on patient satisfaction. Meanwhile, service quality, facilities and location have a positive and geographically significant effect on patient satisfaction. Location is the dominant influence that influences patient satisfaction. The results of the coefficient of determination show that the variables of service quality, facilities and location have a greater influence on patient satisfaction than other variables outside this research.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Patient Satisfaction.