

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH  
SAKIT KARTINI JAKARTA TAHUN 2018**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**OLEH  
ANGGITA MAILIYA SARI  
1505019014**


**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
JAKARTA  
2018**


## HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Anggita Mailiya Sari  
NIM : 1505019014  
Judul Skripsi : Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018

Skripsi dari mahasiswa tersebut diatas telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada program studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Jakarta, November 2018

Pembimbing I : Dr. Sarah Handayani, SKM, M.Kes (  )

Penguji I : Ony Linda, SKM, M.Kes (  )

Penguji II : Izza Suraya (  )

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Anggita Mailiya Sari  
NIM : 1505019014  
Judul Skripsi : Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018

Skripsi dari mahasiswa tersebut diatas telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Jakarta, Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

  
(Dr. Sarah Handayani, SKM, M.Kes)

  
(Nurul Huriyah Astuti, M.KM)

## PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul "**Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018**" merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya bukan plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya tulis dengan benar sesuai dengan pedoman dan tata cara pengutipan yang berlaku. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini, baik sebagian maupun keseluruhan merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan perundang-undangan dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA.

Jakarta, Oktober 2018



Anggita Mailiya Sari  
1505019014



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGGITA MAILIYA SARI  
NIM : 1505019014  
Program Studi : KESEHATAN MASYARAKAT  
Fakultas : ILMU-ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul "**Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018**" beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Oktober 2018

Yang menyatakan,



(Anggita Mailiya Sari)

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018”**. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah berpartisipasi memberikan bimbingan, bantuan serta motivasi. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Selaku Dekan Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka (FIKES UHAMKA)
2. Dr. Sarah Handayani, SKM, M.Kes selaku Kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat FIKES UHAMKA sekaligus pembimbing I proposal skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan berupa arahan dan saran kepada penulis
3. Nurul Huriyah Astuti, M.KM selaku pembimbing II proposal skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan berupa arahan dan saran kepada penulis.
4. Seluruh Bapak/ ibu dosen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan saran dan bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh keluarga dan teman-teman tercinta, khususnya orang tua yang selalu memberikan semangat, doa, serta dorongan moril maupun materil kepada penulis
6. Pihak Rumah Sakit Kartini yang sudah bersedia bekerjasama dalam pelaksanaan pengumpulan data skripsi.
7. Semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa terimakasih penulis.

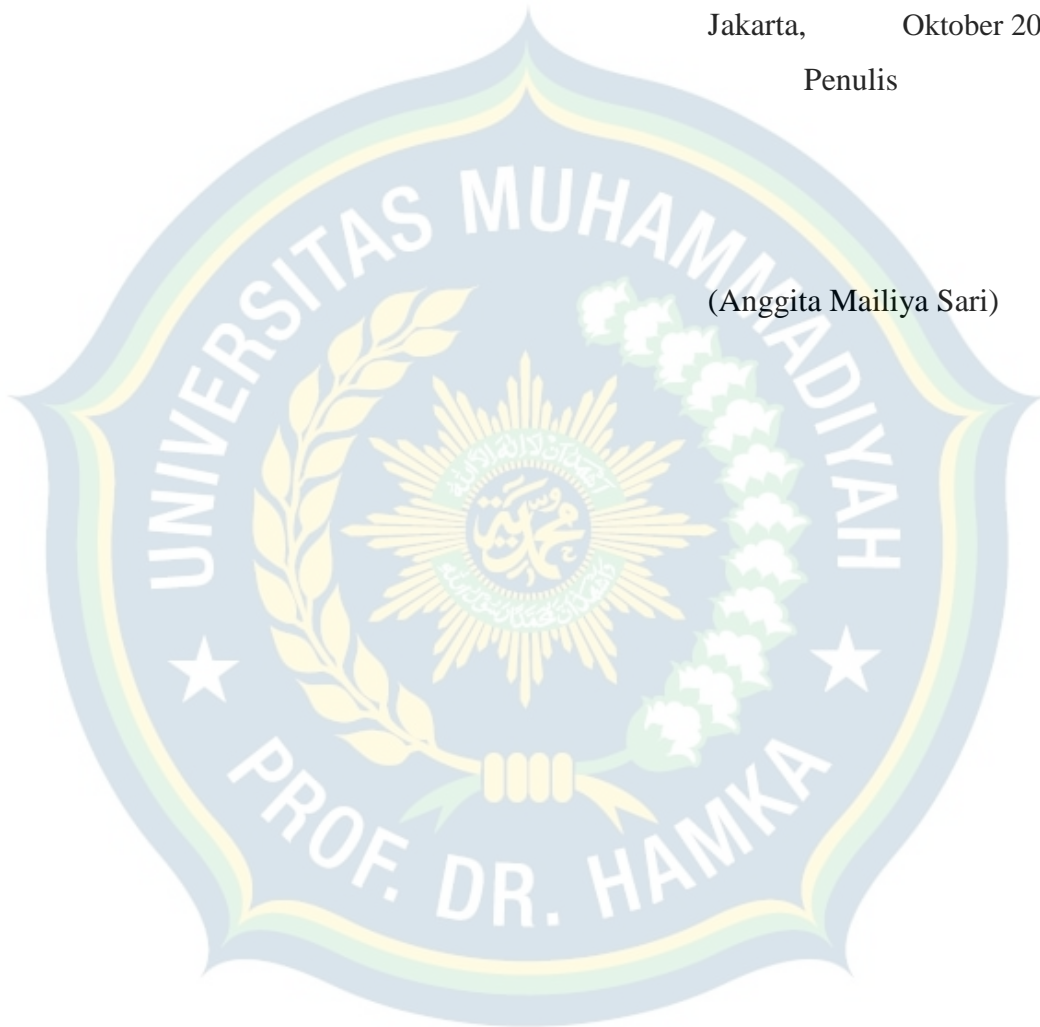
Penulis menyadari dan penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kelengkapan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Jakarta, Oktober 2018

Penulis

(Anggita Mailiya Sari)



**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
PROGRAM STUDI SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

Skripsi, Oktober 2018

Anggita Mailiya Sari,

**“Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018”**

**ix + 71 Halaman, 18 Tabel, 10 Lampiran**

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat keunggulan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, dan penunjang medis. Keunggulan pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan kepuasan merupakan respon atau tingkat perasaan (senang atau kecewa) pasien yang diperoleh setelah pasien menerima produk jasa layanan kesehatan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan kebutuhan dan harapan pasien. Permasalahan tingkat kepuasan rumah sakit kartini adalah tentang kualitas pelayanan dari faktor jaminan dan faktor empati. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Kartini Jakarta Tahun 2018. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain penelitian *crosssectional* dilakukan pada bulan Agustus 2018. Teknik penelitian menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 79 responden. Teknik analisis data dengan uji *chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan responden yang disiplin sebanyak 57 responden (72,2%). Variabel kualitas pelayanan yang memiliki hubungan bermakna dengan tingkat kepuasan yaitu faktor jaminan ( $P$  value = 0,033), dan faktor empati ( $P$  value = 0,037). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan mempengaruhi kondisi kepuasan pasien itu sendiri. Pada akhirnya disarankan kepada pihak rumah sakit Kartini Jakarta supaya tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar kepuasan pasien dapat terwujud dengan lebih baik.

**Keywords:** Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Kepuasan.....	6
1. Pengertian Kepuasan .....	6
2. Prinsip-prinsip Kepuasan .....	7
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	8
4. Pengukuran Kepuasan.....	9
B. Definisi Rumah Sakit .....	11
1. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	11
2. Kualitas Pelayanan.....	12
C. Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	21
D. Persepsi Pasien.....	25
E. Penelitian Terdahulu.....	27
F. Kerangka Teori.....	29

<b>BAB III KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL</b> .....	<b>30</b>
A. Kerangka Konsep.....	30
B. Definisi Operasional.....	31
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Desain Penelitian.....	33
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	33
C. Populasi Dan Sampel.....	33
D. Variabel Penelitian.....	35
E. Data Dan Sumber Data.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Penelitian.....	37
1. Profil Rumah Sakit Kartini Jakarta.....	37
2. Sejarah Lokasi Penelitian.....	37
3. Fasilitas Yang Dimiliki Lokasi Penelitian.....	39
4. Visi Dan Misi Rumah Sakit Kartini Jakarta.....	39
5. Tujuan Rumah Sakit Kartini Jakarta.....	40
6. Moto Rumah Sakit Kartini Jakarta.....	40
B. Pelaksanaan Penelitian.....	40
C. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas.....	40
D. Analisis Univariat.....	41
1. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Di RS Kartini Jakarta.....	41
2. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	42
E. Hasil Analisis Bivariat.....	49
1. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Kartini Jakarta.....	50
a. Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan.....	50
b. Hubungan Keandalan Dengan Tingkat Kepuasan.....	51
c. Hubungan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan.....	52
d. Hubungan Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan.....	52

e. Hubungan Empati Dengan Tingkat Kepuasan.....	52
<b>BAB VI PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Keterbatasan Penelitian .....	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
C. Kualitas Pelayanan .....	56
1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Faktor Bukti Fisik.....	56
2. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Faktor Keandalan.....	57
3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Faktor Daya Tanggap .....	58
4. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Faktor Jaminan .....	59
5. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Faktor Empati .....	60
D. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta.....	61
1. Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Tingkat Kepuasan .....	61
2. Hubungan Antara Keandalan Dengan Tingkat Kepuasan .....	62
3. Hubungan Antara Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan.....	64
4. Hubungan Antara Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan.....	65
5. Hubungan Antara Empati Dengan Tingkat Kepuasan.....	67
<b>BAB VII SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
A. Simpulan .....	69
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jawaban Item Pertanyaan Kepuasan.....	41
Tabel 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Tahun 2018.....	42
Tabel 5.3	Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik.....	42
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsinya Terhadap Bukti Fisik Rawat Inap Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018.....	43
Tabel 5.5	Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keandalan.....	44
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Persepsinya Terhadap Keandalan Petugas Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018.....	45
Tabel 5.7	Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap.....	42
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Persepsinya Terhadap Daya Tanggap Petugas Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018.....	46
Tabel 5.9	Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jaminan.....	46
Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Persepsinya Terhadap Jaminan Petugas Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018.....	48
Tabel 5.11	Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Empati.....	48
Tabel 5.12	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Persepsinya Terhadap Empati Petugas Rumah Sakit Kartini Jakarta Tahun 2018.....	49
Tabel 5.14	Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 5.15	Hubungan Antara Keandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 5.16	Hubungan Antara Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	51
Tabel 5.17	Hubungan Antara Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan	



	Pasien.....	52
Tabel 5.18	Hubungan Antara Empati Dengan Tingkat Kepuasan	
	Pasien.....	52



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasiennya. Dalam konsep perspektif mutu total (*Perspectif Total Quality*) dinyatakan pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, dengan demikian kualitas dapat dijadikan salah satu senjata untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit tersebut (Tjiptono, 2004)

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan, dan dibuat tindak lanjut sesuai dengan prioritas permasalahannya (Puspita, 2009).

Indikasi kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Persepsi pasien/pelanggan tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas total rumah sakit akan mempengaruhi citra perusahaan dalam benak pelanggan (Gummesson, 1998 dalam Tjiptono, 2004)

Masyarakat atau pasien melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2013).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Sopiah, 2013).

Berdasarkan penelitian tentang hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat inap di Badan Rumah Sakit Umum Daerah (BRSUD) Waled Kabupaten Cirebon tahun 2012, ditemukan hasil bahwa karakteristik pasien BRSUD Waled yang dominan adalah pasien perempuan (59,3%), usia muda (63,3%), berpendidikan non perguruan tinggi (92%), pekerja swasta/ tani (86,7%), bertempat tinggal lebih dari 5 km (58%), berpenghasilan dibawah satu juta (83,3%) dan biaya ditanggung pihak lain (asuransi, jamkesmas, perusahaan) sebesar 75,3% (Sudarni, 2012).

Karakteristik pasien dengan tingkat ketidakpuasan dari yang tertinggi adalah dengan biaya sendiri (27%), pasien dengan pendidikan tinggi (25%), laki-laki (16%), usia muda (15,8%), pegawai (15%), jarak dengan rumah sakit jauh (14,9) dan penghasilan lebih dari satu juta (14,7). Dimensi mutu dengan *Total Servqual Quality* (TSQ) kurang dari 90% meliputi: keramahan perawat (*emphaty*) pada kelas VIP atau kelas I (79%), penjelasan terhadap pasien mengenai penyakit yang dideritanya (*reliability*) (82%), kebersihan kamar (*tangible*) (85%), kecepatan penanganan pasien kritis (*responsiveness*) (87%) dan kemampuan rumah sakit menyediakan dokter spesialis (Sudarni, 2012).

Penelitian terdahulu mendapatkan hasil bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Faktor kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan pasien dalam penelitian tersebut secara berurutan adalah empati petugas, bukti fisik, keandalan petugas, daya tanggap petugas, dan jaminan petugas (Santoso, 2012)

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya. Oleh karena itu diperlukan rumah sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan

mempengaruhi keputusan serta kepercayaan pasien demi menimbulkan kepuasan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan.

Sebagai rujukan persalinan rumah sakit Kartini Jakarta sudah selayaknya memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua pasien tanpa melihat karakteristik dari pasien tersebut, misalnya sosial ekonomi. Dengan demikian tingkat kepuasan terhadap rumah sakit ini akan meningkat.

Berdasarkan hal di atas, maka peneliti menilai perlu dilakukan penelitian tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Kartini Jakarta tahun 2018

## **B. Rumusan Masalah**

Jumlah pasien tiap tahun pada RS. Kartini Jakarta tiap tahun mengalami fluktuasi yang tidak menentu. Kondisi tersebut bisa dimungkinkan karena mengacu pada kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Rumah sakit harus mengevaluasi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan. Untuk itu diperlukan penelitian tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Kartini Jakarta tahun 2018

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Kartini Jakarta tahun 2018

### **2. Tujuan khusus**

- a. Mengetahui gambaran kepuasan pasien
- b. Mengetahui gambaran bukti fisik (*tangible*)
- c. Mengetahui gambaran keandalan petugas rumah sakit (*reliability*)
- d. Mengetahui gambaran daya tanggap petugas rumah sakit (*responsivness*)
- e. Mengetahui gambaran jaminan petugas rumah sakit (*assurance*)



- f. Mengetahui gambaran empati petugas rumah sakit (*empathy*)
- g. Mengetahui hubungan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien.
- h. Mengetahui hubungan keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien.
- i. Mengetahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien.
- j. Mengetahui hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien.
- k. Mengetahui hubungan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS. Kartini Jakarta.

##### 2. Bagi rumah sakit

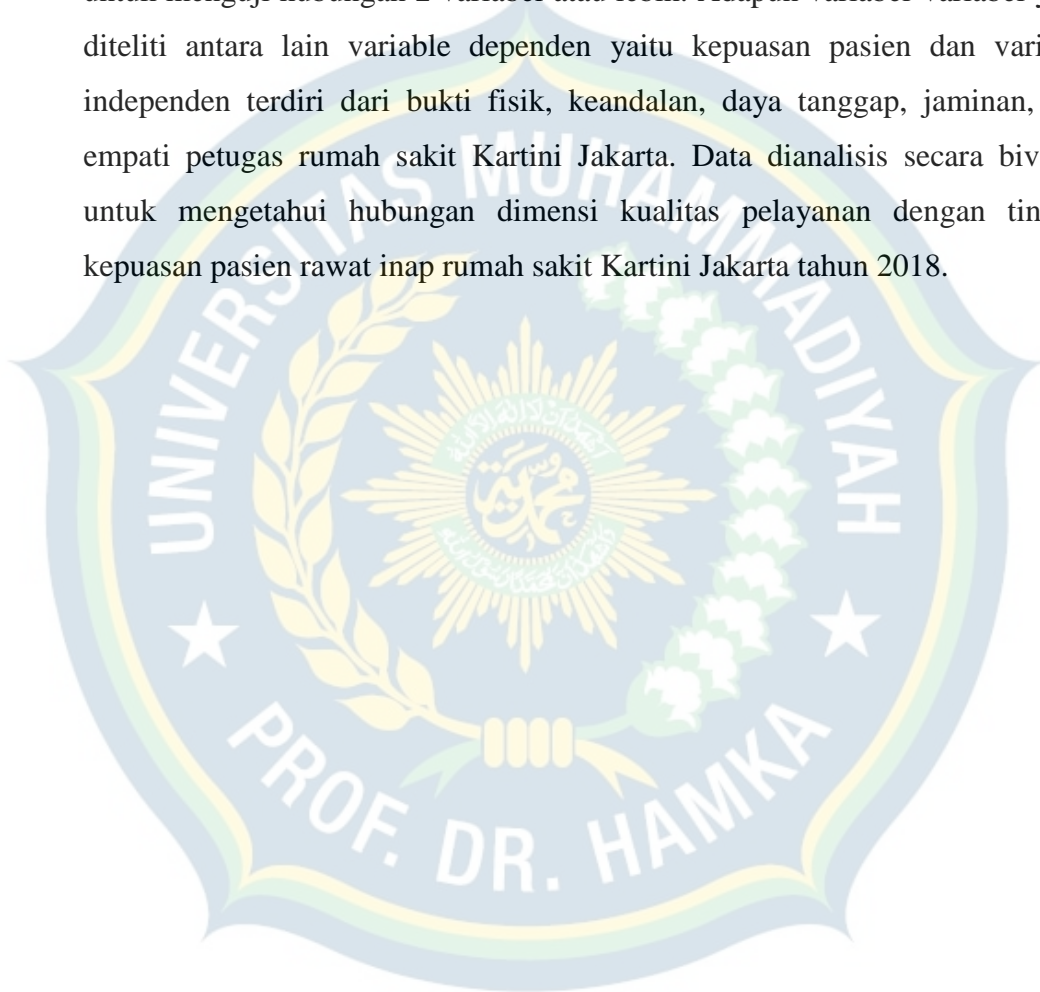
Merupakan masukan yang berguna terutama dalam hal pengembangan kualitas pelayanan terhadap pelanggan oleh rumah sakit.

##### 3. Bagi fakultas

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian pemasaran. Terutama yang berhubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS. Kartini Jakarta.

### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Kartini Jakarta tahun 2018. Penelitian yang diambil adalah penelitian survey disainnya *cross sectional*. Peneliti melakukan pengambilan sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk menguji hubungan 2 variabel atau lebih. Adapun variabel-variabel yang diteliti antara lain variable dependen yaitu kepuasan pasien dan variable independen terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati petugas rumah sakit Kartini Jakarta. Data dianalisis secara bivariat untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Kartini Jakarta tahun 2018.



## Daftar Pustaka

- Aditama, Tjandra. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit* (Edisi Ke dua).
- Anjaryani, Wike. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. 14 Juli, 2014.
- Azwar Saifuddin, (2003). *Penyusunan Skala Psikologis*, Yogyakarta : Penerbit Budiastuti. (2002). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RS Bhakti Yudha. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia : Depok. Definisi, fungsi dan peran rumah sakit: menurut WHO Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Puri Asih Salatiga, UKSW, Departemen Kesehatan R.I., Sistem Kesehatan Nasional, Menteri Kesehatan Engel, JF. 1995. *Perilaku Konsumen. Edisi ke enam*. Jakarta: Binarupoa Aksara
- Gerson, RF. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik*. Yogyakarta : Andi.
- Indarmanti, T. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan*
- J. Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Jakarta, 2002. Jakarta: Universitas Indonesia Januari: Jakarta. Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta : Andi Offset
- Kotler, Philip. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gery. 1998. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : Prehalindo
- , 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Leboeuf, Michael, *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*, Pustaka Tangga,
- Muninjaya, Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan* (Edisi ke dua). Bali: Penerbit Buku Kedokteran ECG
- Notoatmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Rineka Cipta, Jakarta, Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

- Permenkes. (2009). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 tentang Rumah Sakit
- Permenkes. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta. III, No 340
- Pohan Imbalo, S. (2013). Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian. Jakarta: Kesaint Blanc. Pustaka Sinar Harapan. Republik Indonesia, Jakarta, Februari 2004. Salatiga, 2007.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian. Yogyakarta: Andi. Sinar Harapan.
- Singgih Santoso. (2012). Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Jakarta
- Soeroso, Santoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya di Rumah Sakit Suatu Pendekatan Sistem*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. ECG
- Sudarni, Dwi. (2012). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat inap di BRSUD Waled Kabupaten Cirebon. 6 Juni, 2014. [http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20271\\_610-T%2028386-Hubungan%20karakteristik](http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20271_610-T%2028386-Hubungan%20karakteristik)
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Bisnis. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- Supranto, J. (2001). Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Suryawati, Dharminto, Shaluhiah. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 09, No. 4 Desember 2006: 177-184.*
- Tjiptono, Fandy. (2005). Strategi Pemasaran. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasi. 2001. *Total Quality Management*. tribana. [blogspot.com/.../apa-definisi, fungsi dan peran rumah sakit?.html](http://blogspot.com/.../apa-definisi, fungsi dan peran rumah sakit?.html)
- 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Andi: Yogyakarta
- 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI



-----dan Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*.  
Yogyakarta : ANDI

- Trimurthy, IGA. (2008) Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit, Presiden Republik Indonesia, Jakarta, Tanggal 28 Oktober 2009.
- World Health Organization. 1992. *Pendidikan Kesehatan*. Bandung : Penerbit ITB
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Wulandari SR, Tri. (2008). Hubungan antara Persepsi Citra Rumah Sakit dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, Skripsi, Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta. Yogyakarta. Yogyakarta : Andi Offset
- Yuliana. (2009). Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Study Kasus pada : RS. PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Zeithmal, Valarie . 1988. *Communications and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. *Journal of Marketing*. Vol.52. April 1988.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta