

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG  
BERSALIN RS CIKARANG MEDIKA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**IZZAL A'IDI**

**201310215042**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan  
Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang  
Medika Tahun 2017

Nama Mahasiswa : Izzal A'idi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201310215042

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

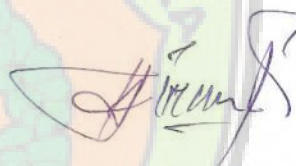
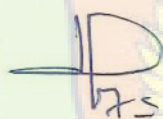
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Desember 2017

Bekasi, 20 Desember 2017

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Helena Sitorus, S.T., MT

Ainun Nadia, S.T., MT

NIDN 0330117308

NIDN 0311057504

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan  
Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang  
Medika Tahun 2017

Nama Mahasiswa : Izzal A'idi

Nomer Pokok Mahasiswa : 201310215042

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Desember 2017

Bekasi, 20 Desember 2017

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Helena Sitorus, S.T., MT  
NIDN 0330117308

Penguji I : Yuri Delano Regent, S.T., MT  
NIDN 0309098501

Penguji II : Andi Turseno, S.T., MT  
NIDN 0321057606


MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

  
Denny Siregar, ST., M.Sc.  
NIDN 0322087201

Dekan

Fakultas Teknik

  
Ismaniah, S.Si., MM.  
NIDN 0309036503



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
FAKULTAS TEKNIK**

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140  
Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657  
Kampus II : Jl. Perjuangan Raya Bekasi Utara telp : 021. 88955882

**LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Tahun 2017 ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 20 Desember 2017  
Yang menyatakan



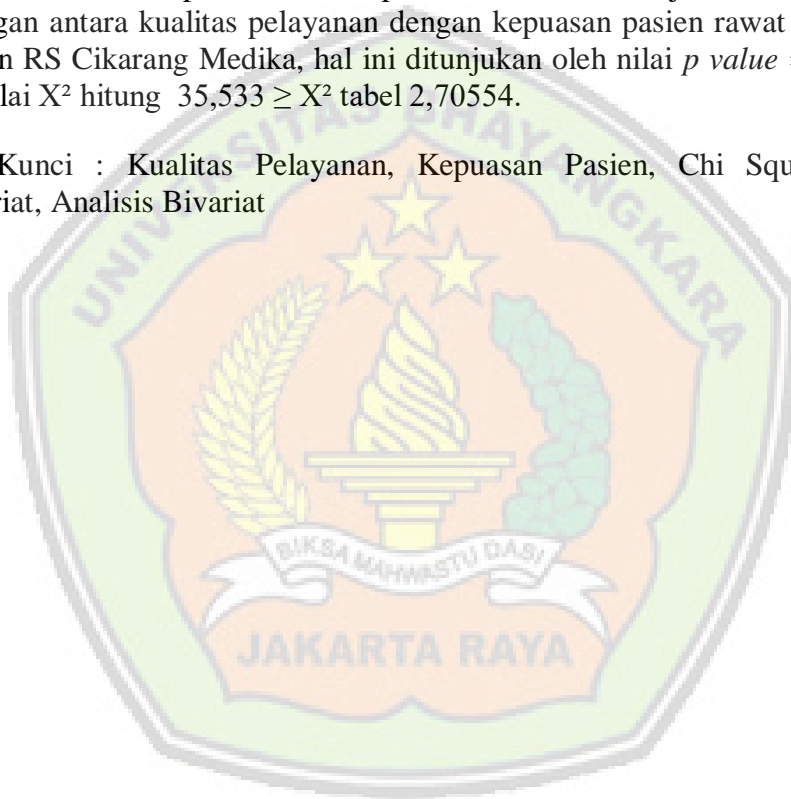
Izzal A'idi  
201310215042

## ABSTRAK

**Izzal A'idi 201310215042.** Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Beralin RS Cikarang Medika.

RS Cikarang Medika pada bulan April 2015 – Desember 2016 mengalami penurunan jumlah pasien. Hal ini tentu saja berkaitan dengan kualitas RS cikarang Medika. Untuk itu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk menetapkan apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di ruang bersalin RS Cikarang Medika. Metode yang digunakan adalah uji chi square korelasi yates. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di ruang bersalin RS Cikarang Medika yang berjumlah 385 pasien. Sedangkan jumlah sampel adalah 80 pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang bersalin RS Cikarang Medika, hal ini ditunjukkan oleh nilai  $p\text{ value} = 0,000 < 0,1$  atau nilai  $X^2\text{ hitung } 35,533 \geq X^2\text{ tabel } 2,70554$ .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Chi Square, Analisis Univariat, Analisis Bivariat

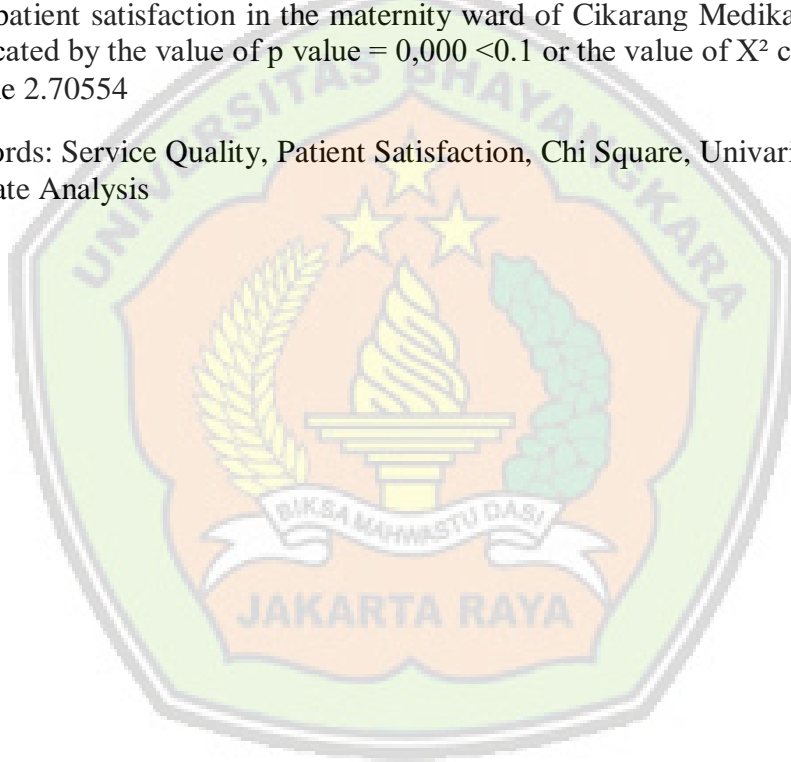


## ABSTRACT

**Izzal A'idi 201310215042.** Relationship Quality Service With Satisfaction Inpatient Patient In Maternity Room RS Cikarang Medika.

Hospital Cikarang Medika in April 2015 - December 2016 experienced a decrease in the number of patients. This is of course related to the quality of RS Cikarang Medika. For that purpose, the research aimed to determine whether there is a relationship between service quality and inpatient satisfaction in the maternity room of RS Cikarang Medika. The method used is chi square test. The population in this study were inpatient in the maternity room of RS Cikarang Medika which amounted to 385 patients. While the sample size is 80 patients. The results of this study indicate that there is a relationship between service quality and inpatient satisfaction in the maternity ward of Cikarang Medika hospital. this is indicated by the value of p value = 0,000 < 0.1 or the value of  $X^2$  count 35,533  $\geq$   $X^2$  table 2.70554

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Chi Square, Univariate Analysis, Bivariate Analysis







**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
FAKULTAS TEKNIK**

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140  
Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657  
Kampus II : Jl. Perjuangan Raya Bekasi Utara telp : 021. 88955882

**LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI**

Sebagai ciftas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Izzal A'idi  
NPM : 201310215042  
Program studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah yang berjudul:

“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan pernyataan bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatikan, mengelolanya dalam bentuk data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 20 Desember 2017

Izzal A'idi

201310215042

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah subhanahu wataala yang telah memberikan banyak nikmat seperti nikmat iman dan nikmat sehat wal afiat. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kehadiran junjungan nabi kita Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya.

Penulis sangat bersyukur dengan karunia dan nikmat yang diberikan Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Tahun 2017”** yang merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menempuh Studi Strata 1 (S1) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Laporan ini disusun berdasarkan pengetahuan yang didapat dari hasil observasi lapangan, wawancara serta mengumpulkan data primer dan sekunder di RS Cikarang Medika. Baik secara langsung didapat maupun dari referensi buku dan modul yang ada.

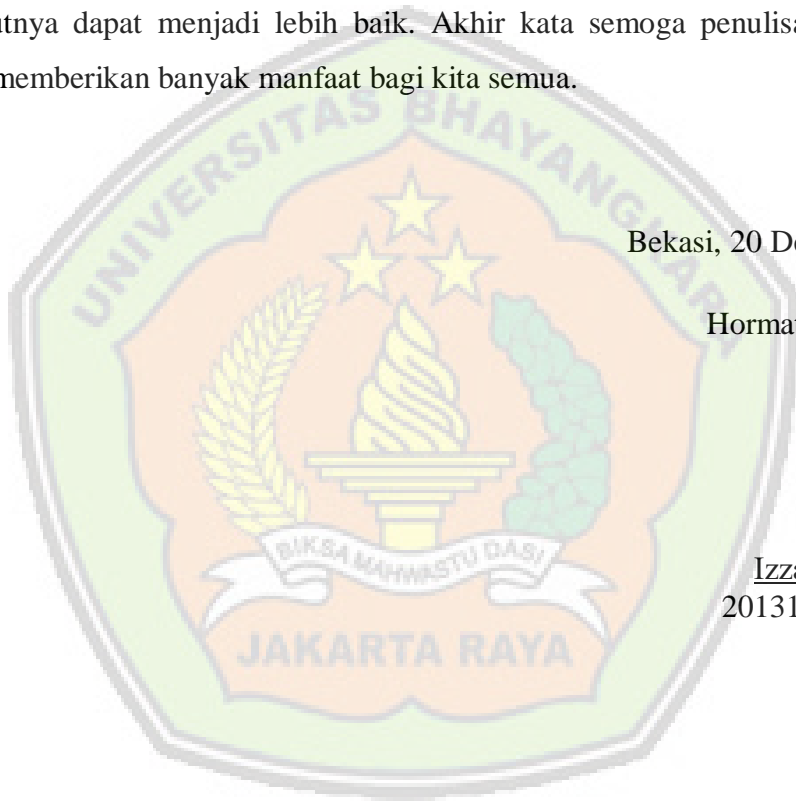
Terwujudnya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, saran, dan bantuan baik moral maupun materiil, dorongan serta kritikan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini dengan tulus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku rector Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Denny Siregar, ST., M.Sc selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Helena Sitorus, S.T., M.T. Selaku pembimbing skripsi I.
5. Ainun Nadia, S.T., M.T. Selaku pembimbing skripsi II.
6. Direktur RS Cikarang Medika beserta staf karyawan yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh petugas RS Cikarang Medika



8. My love bebeb Qori yang selalu memberi semangat dan doa
9. Kedua orang tua yang telah memberikan segala-galanya
10. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2013 yang telah memberikan bantuan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa didalam penelitian maupun menyusun skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik. Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.



Bekasi, 20 Desember 2017

Hormat Kami,

Izzal A'idi  
201310215042

## DAFTAR ISI

JUDUL	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Metode Penelitian .....	4
1.8 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
2.1 Kualias Pelayanan .....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas .....	7
2.2 Kepuasan Pasien .....	9

2.2.1	Pengertian Kepuasan Pasien .....	9
2.2.2	Pengukuran kepuasan pasien.....	10
2.2.3	Mekanisme Kepuasan Pasien .....	12
2.3	Klasifikasi Rumah Sakit .....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>15</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	15
3.2	Jenis Dan Sumber Data .....	15
3.2.1	Data Primer .....	15
3.2.2	Data Sekunder .....	15
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	15
3.4	Variabel Penelitian.....	16
3.5	Kerangka Konsep.....	16
3.6	Devinisi Operasional Variabel Penelitian .....	16
3.6.1	Variabel Kualitas Pelayanan .....	17
3.6.2	Variabel Kepuasan Pasien.....	18
3.7	Tabel Variabel, Indikator, Sub Indikator Dan Nomor Pernyataan	20
3.8	Langkah Tahapan Penelitian.....	21
3.9	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	22
3.10	Tempat Dan Waktu Penelitian .....	22
3.10	Populasi Dan Sampel .....	22
3.10.1	Populasi.....	22
3.10.2	Sampel.....	22
3.11	Langkah-Langkah Pengumpulan Data .....	24
3.11.1	Bahan Dan Alat .....	24
3.11.2	Data Yang Dikumpulkan .....	24
3.11.3	Cara Pengumpulan Data.....	24
3.12	Pengolahan Data .....	25
3.13	Analisa Data.....	25
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>27</b>
4.1.	Profil Tempat Penelitian .....	27
4.1.1.	Fasilitas Pelayanan RS Cikarang Medika .....	27

4.1.2. Visi RS Cikarang Medika .....	28
4.1.3. Misi RS Cikarang Medika.....	28
4.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	28
4.3. Analisis Univariat .....	28
4.2.1. Data Demografi .....	28
4.2.2. Data kualitas pelayanan .....	31
4.2.3. Data Kepuasan Pasien.....	35
4.4 Analisis Bivariat.....	37
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>48</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin Rs Cikarang Medika Tahun 2015 – 2016 .....	2
Tabel 1.2 Data Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Periode Januari- Desember 2016 .....	3
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Sub Indikator, Dan Nomor Pernyataan .....	20
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Berdasarkan Usia .....	29
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Berdasarkan Pendidikan .....	30
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Reliabilitas Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	32
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	32
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jaminan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	33
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Empati Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	33



Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	34
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	35
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Kualitas Produk Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	35
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Keyakinan Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	36
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Biaya Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	36
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	37
Tabel 4.15	Hubungan Kualitas Pelayanan Reliabilitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	38
Tabel 4.16	Hubungan Kualitas Pelayanan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	39
Tabel 4.17	Hubungan Kualitas Pelayanan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	40
Tabel 4.18	Hubungan Kualitas Pelayanan Empati Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	41
Tabel 4.19	Hubungan Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	42

Tabel 4.20	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	43
Tabel 4.21	Tabel Kontingensi Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika .....	44



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Di Ruang Bersalin RS Cikarang Medika Tahun 2015 – 2016.....	2
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan.....	13
Gambar 3.1 Skema Gambar Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....	16
Gambar 3.2 Indikator Kualitas.....	18
Gambar 3.3 Indikator Kepuasan .....	19
Gambar 3.4 Langkah-Langkah Penelitian.....	21



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Pengumpulan Data Kuisisioner
- Lampiran 2 Surat Permohonan Pengisian Kuisisioner
- Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 4  $\chi^2$  Tabel
- Lampiran 5 r - Tabel
- Lampiran 6 Hasil Pengolahan Data Univariat
- Lampiran 7 Hasil Pengolahan Data Bivariat
- Lampiran 8 Hasil Pengolahan Data Uji Validitas
- Lampiran 9 Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas

