

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI RUMAH SAKIT X BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh:
Febe Elia
201810515182**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
TAHUN 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN BIMBINGAN

Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan
Pelanggan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah
Sakit X Bekasi

Nama Mahasiswa : Febe Elia

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810515182

Program Studi/Fakultas : Psikologi / Psikologi

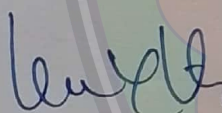
Ujian Skripsi : 08 Agustus 2022

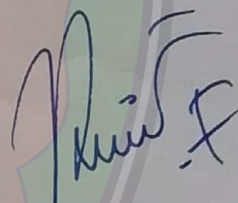
Bekasi, 10 Agustus 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Lenny Utama Afriyenti, S.Psi., M.Psi., Psikolog
NIDN : 0329048504


Rika Fitriyana, M.Psi., Psikolog
NIDN : 0327068402

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan
Pelanggan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah
Sakit X Bekasi

Nama Mahasiswa : Febe Elia

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810515182

Program Studi/Fakultas : Psikologi / Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Agustus 2022

Bekasi, 15 Agustus 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Sandra Adetya Syarif, M.Psi., Psikolog

NIDN : 0313128901

Penguji I : Rika Fitriyana, M.Psi., Psikolog

NIDN : 0327068402

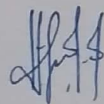
Penguji II : Lenny Utama Afriyenti, M.Psi., Psikolog

NIDN : 0329048504

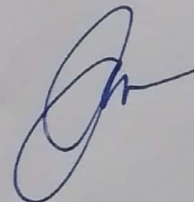
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Psikologi

Dekan Fakultas Psikologi



Yulia Fitriani, S.Psi., M.A.
NIDN : 0314078503



Dede Rahmat Hidayat, M.Psi., Ph.D
NIDN : 0026047110

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Bekasi” ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang di tulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang dumbernya telah di tuliskan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya memberikan ijin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 10 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan,

Febe Elia

201810515182

HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X BEKASI

FEBE ELIA

201810515182

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Pohan, 2016). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Bekasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis sampling incidental, menggunakan teknik pengumpulan data dengan jenis skala guttman yaitu hanya 2 pilihan jawaban dengan subjek sebanyak 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Bekasi. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai koefisien kolerasi antara variabel pelayanan prima dengan kepuasan pasien sebesar 0,587 dengan taraf signifikansi (p) sebesar 0,000($p < 0,05$), sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara variabel pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Bekasi.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Pasien

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X BEKASI**

FEBE ELIA

201810515182

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. Patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services by comparing what is expected in accordance with the reality of health services received in a hospital health setting (Pohan, 2016). The purpose of this study was to determine the relationship between excellent service and outpatient satisfaction at X Hospital Bekasi. The sampling technique used in this study is non-probability sampling with incidental sampling type, using data collection techniques with the Guttman scale type, namely only 2 answer choices with 100 respondents as outpatients at Hospital X Bekasi. The results of this study indicate the value of the correlation coefficient between the excellent service variable and patient satisfaction is 0.587 with a significance level (p) of 0.000 ($p < 0.05$), so it can be stated that there is a relationship between the excellent service variable and outpatient satisfaction at the hospital. X Bekasi.

Keywords : *Excellent Service, Patient Satisfaction, Hospitals, Patient*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Bekasi”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selama menyusun skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberkati dan memberikan kesempatan serta pertolongan yang begitu luar biasa kepada peneliti dalam melakukan penyusunan penelitian ini hingga selesai.
2. Bapak Dede Rahmat Hidayat, M.Psi., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Nurwahyuni Nasir, M.Psi., Psikolog, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membantu persoalan dalam berkuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Lenny Utama Afriyenti, S.Psi., M.Psi., Psikolog, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Orang tua yaitu papa Hengki dan mama Aylan serta kakak – kakak terkasih yaitu ci Yani dan ci Indri yang memberikan semangat.
6. Laptop yang tidak pernah lelah serta kepada diri sendiri yang masih bertahan hingga detik-detik menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Mama Rio n Joe yaitu Ibu Siti Masruroh yang selalu membantu dalam setiap masalah pada skripsi ini dan selalu mendengarkan setiap keluhan peneliti hingga peneliti menangis serta teman – teman ku yaitu Veggi Aini Citra dan Deny Malik yang selalu menemani dan memberikan semangat.
8. Mami Shalom yaitu kak Meivi Sali Putuhena dan Julitcia Grea Loupatty selaku teman kerja yang selalu mendengarkan curhatan penulis serta bapak Yanuar Sigit selaku atasan penulis yang memberikan semangat dan bantuan selama penyusunan magang hingga skripsi.

9. Vanesha Clarinova Sukendar, Devi Sarina Hartati Marbun, Jericho Elia, Aditya Rifkian Amalif, Angelica Vareira dan pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
10. Kuatkanlah hatimu, lewati setiap persoalan, Tuhan Yesus selalu menopangmu, jangan berhenti harap pada-Nya, Tuhan pasti sanggup, tangan-Nya takkan terlambat tuk mengangkatmu, Tuhan masih sanggup, percayalah dia tak tinggalkanmu.
11. Bisikkanlah terima kasih pada diri sendiri, hebat dia terus menjagamu dan sayangimu, suarakan bilang padanya jangan paksakan apa pun, suarakan ingatkan terus aku makna cukup.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti sangat menerima kritik dan saran yang membangun. Peneliti juga berharap semoga peneliti ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Bekasi, 10 Agustus 2022
Penulis,

Febe Elia

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN BIMBINGAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	ixiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2 Aspek - Aspek Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Pelayanan Prima.....	16
2.2.1 Definisi Pelayanan Prima	16
2.2.2 Aspek-Aspek Pelayanan Prima	17
2.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Prima.....	18
2.2.4 Alat Ukur Pelayanan Prima.....	19
2.3 Hubungan Antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien.....	20

2.4 Hipotesis Penelitian	22
2.4.1 Hipotesis Alternatif (Ha)	22
2.4.2 Hipotesis Null (Ho).....	22
2.5 Kerangka Berpikir Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tipe Penelitian	23
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
3.3.1 Definisi Operasional Pelayanan Prima	24
3.3.2 Definisi Operasional Kepuasan Pasien	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel dan <i>Sampling</i>	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.1 Instrumen Penelitian	27
3.5.1.1 <i>Blue Print</i> Kepuasan Pasien	28
3.5.1.2 <i>Blue Print</i> Pelayanan Prima.....	28
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	29
3.6.1 Validitas	29
3.6.2 Reliabilitas	31
3.7 Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Profil Responden Penelitian.....	33
4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	34
4.2.1 Persiapan Penelitian	34
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian.....	36
4.2.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian	36
4.3 Hasil Penelitian	39
4.3.1 Profil Demografis	39
4.3.2 Uji Asumsi Penelitian	39
4.3.3 Kategorisasi Penelitian	40
4.3.4 Uji Hipotesis	45

4.4 Diskusi dan Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	49
5.2.1 Saran Praktis	49
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	51



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Penilaian Guttman	27
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Kepuasan Pasien	28
Tabel 3.3 <i>Blue print</i> Pelayanan Prima	29
Tabel 3.4 Klarifikasi Indeks Daya Beda Item	30
Tabel 3.5 Klasifikasi Skor Realibilitas	41
Tabel 4.1 Deskripsi Profil Responden	33
Tabel 4.2 Validitas Kepuasan Pasien	37
Tabel 4.3 Reliabilitas Kepuasan Pasien	38
Tabel 4.4 Validitas Pelayanan Prima	39
Tabel 4.5 Reliabilitas Pelayanan Prima	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Asumsi	40
Tabel 4.7 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan Pasien	41
Tabel 4.8 Kategorisasi Kepuasan Pasien	42
Tabel 4.9 Kategorisasi Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan	42
Tabel 4.10 Deskripsi Statistik Variabel Pelayanan Prima	43
Tabel 4.11 Kategorisasi Pelayanan Prima	44
Tabel 4.12 Kategorisasi Pelayanan Prima Berdasarkan Pelayanan	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	22
----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kartu Bimbingan Skripsi	54
Lampiran 2 – Surat Riset.....	55
Lampiran 3 – Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	56
Lampiran 4 – Butir Aitem Skala <i>Try Out</i>	57
Lampiran 5 – Butir Aitem Setelah <i>Try Out</i>	62
Lampiran 6 – Uji Validitas Skala <i>Try Out</i>	71
Lampiran 7 – Reliabilitas Skala <i>Try Out</i>	74
Lampiran 8 – Hasil Uji Asumsi	75
Lampiran 9 – Hasil Uji Hipotesis	75
Lampiran 10 – Kategorisasi Subjek Penelitian	76
Lampiran 11 – Kuesioner <i>Try Out</i>	77
Lampiran 12 – Kuesioner Penelitian.....	79