

**INTERRELATIONSHIP AMONG PERCEIVED HOSPITAL
SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION: A
CONCEPTUAL FRAMEWORK**

(Studi Empiris : Pasien Yang Berobat Di Rumah Sakit Kota Jawa Timur)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Husnul Hotimah
Nim : 19414938
Program Studi : Manajemen

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

**INTERRELATIONSHIP AMONG PERCEIVED HOSPITAL
SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION: A
CONCEPTUAL FRAMEWORK**

(Studi Empiris : Pasien Yang Berobat Di Rumah Sakit Kota Jawa Timur)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Husnul Hotimah

Nim : 19414938

Program Studi : Manajemen

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **Interrelationship Among Perceived Hospital Service Quality And Patient Satisfaction : A Conceptual Framework**
Nama : Husnul Hotimah
NIM : 19414931
Tempat, Tanggal, Lahir : Madiun, 03 Agustus 2000
Program Studi : Manajemen

Isi dan format disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 28 Maret 2023

Pembimbing I



Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Pembimbing II



Riawan, S.Pd., MM
NIDN. 0705128502

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Dosen Penguji I



Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Dosen Penguji II



Naning Kristyana, SE., MM
NIDN. 0721117501

Dosen Penguji III



Wahna Widhianingrum, SP., MM
NIDN. 0707118602

RINGKASAN

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui interrelationship among perceived hospital service quality and patient satisfaction di Rumah Sakit atau di sector lembaga kesehatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan melakukan kuesioner. Pengambilan data menggunakan kuisioner yang dibagikan secara daring menggunakan google form. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap yang berobat di rumah sakit sejawat timur. Jumlah sampel penelitian ini adalah 234 pasien Rumah Sakit, penentuan jumlah tersebut menggunakan persamaan table Isaac. Pengukuran data menggunakan skala likert satu sampai empat dimana 1 untuk jawaban sangat tidak setuju dan 4 untuk jawaban sangat setuju. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Menggunakan Structural Equation Modeling dan pengolahan datanya dibantu menggunakan aplikasi IBM SPSS AMOS 24. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa manajemen mutu dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Juga menemukan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Sedangkan untuk manajemen mutu dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien pada penelitian ini. Implementasi praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah menjadi rujukan bagi pihak Rumah Sakit untuk menfokuskan peningkatan loyalitas dan kepuasan pasien seperti memberikan jaminan perawatan jika terjadi kesalahan dalam penanganan pasien dan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien agar bisa

menciptakan kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang semakin baik dan memudahkan rumah sakit untuk mencapai tujuan bisnisnya. Hasil Penelitian ini dapat menjadi peluang pengembangan riset selanjutnya dengan menfokuskan pada target responden yang lebih spesifik dan menambahkan variable variabel yang memiliki peranan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit agar mendapatkan hasil yang lebih berkontribusi dalam pengembangan keilmuan. Selain itu, penelitian kedepannya disarankan untuk lebih mengeksplorasi terkait loyalitas pasien, karena pada penelitian ini menemukan manajemen mutu dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci : *Quality Management, Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan skripsi dengan judul *“Interrelationship Among Perceived Hospital Service Quality And Patient Satisfaction: A Conceptual Framework”* sesuai dengan yang telah direncanakan.

Penulisan laporan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Pendidikan S1 di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan dan semangat serta do'anya.
2. Bapak Dr. Happy Susanto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Adi Santoso, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Riawan S.Pd., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah

Ponorogoyang telah memberikan ilmu pengetahuan selama kuliah.

8. Dzikri Wely Bagus Satria kekasihku yang selalu setia memberikan dukungan dan semangat.
9. Sahabatku Reny Kusumaningrum dan Rini Dian Sari yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Teman-temanku yang telah banyak membantu dan memberikan dukungandalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penyusunan laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat senang dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan sarn yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berarti.

Ponorogo, 28 Maret 2023



Husnul Hotimah

NIM 19414938

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Maret 2023


METERAN
TEMPEL
Rp. C2AKX453929245

Husnul Hotimah

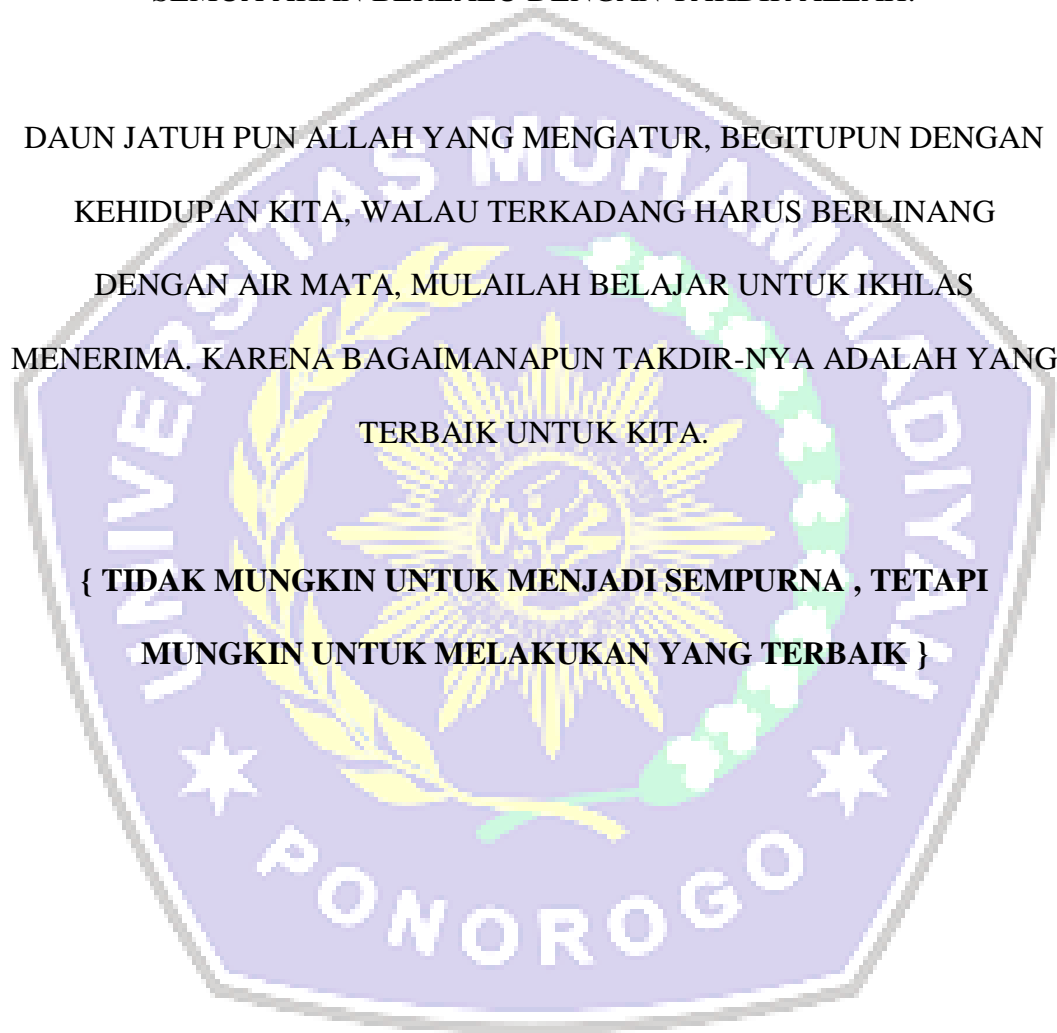
NIM 19414938

MOTTO

SEBERAT APAPUN MASALAHMU DALAM HIDUP, PERCAYALAH
SEMUA AKAN BERLALU DENGAN TAKDIR ALLAH.

DAUN JATUH PUN ALLAH YANG MENGATUR, BEGITUPUN DENGAN
KEHIDUPAN KITA, WALAU TERKADANG HARUS BERLINANG
DENGAN AIR MATA, MULAILAH BELAJAR UNTUK IKHLAS
MENERIMA. KARENA BAGAIMANAPUN TAKDIR-NYA ADALAH YANG
TERBAIK UNTUK KITA.

**{ TIDAK MUNGKIN UNTUK MENJADI SEMPURNA , TETAPI
MUNGKIN UNTUK MELAKUKAN YANG TERBAIK }**



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6

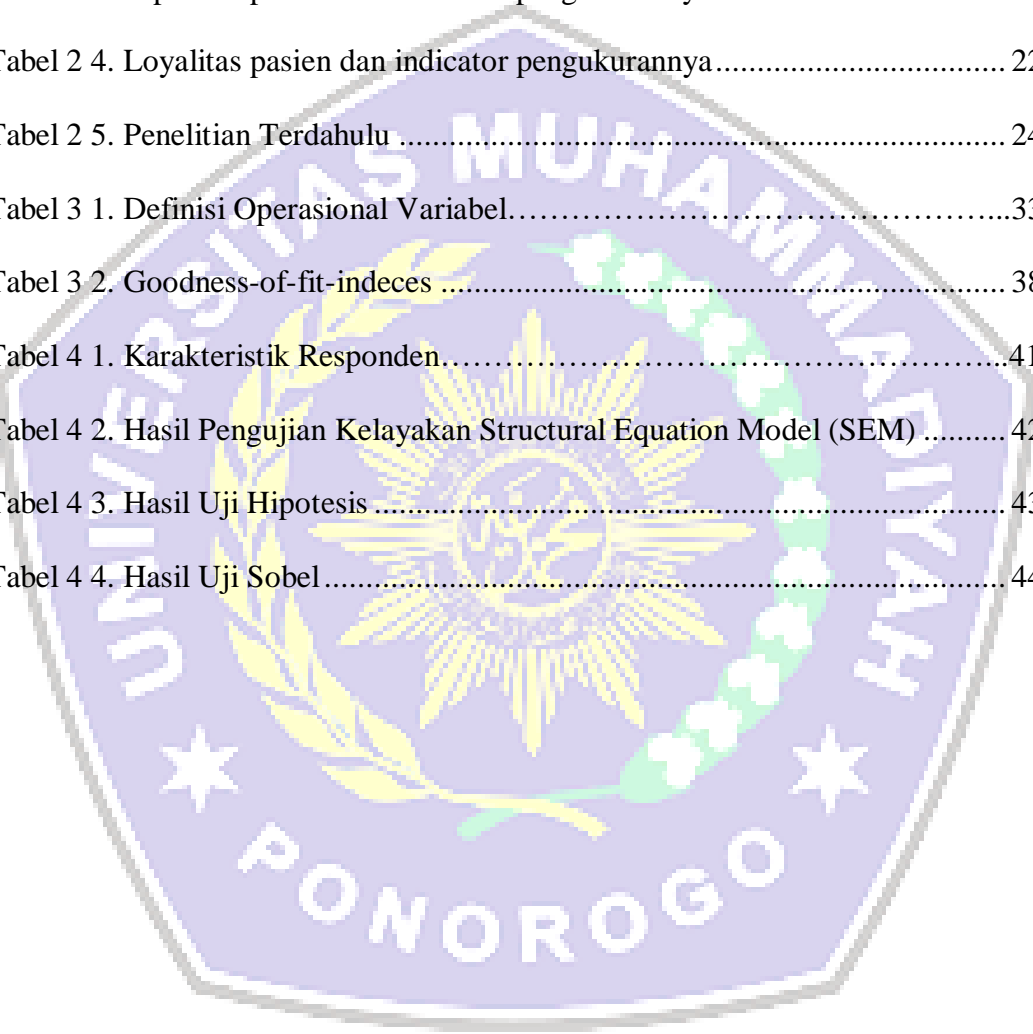
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Servis dominant logic	8
2. Manajemen Mutu.....	9
3. Kualitas Layanan.....	13
4. Kepuasan Pasien.....	16
5. Loyalitas Pasien.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Model Kerangka Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel Penelitian	30
C. Jenis Data Penelitian.....	32
D. Metode Pengambilan Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Identitas Responden.....	40
B. Hasil Evaluasi Kriteria Goodness-of fit.....	42

C. Uji Hipotesis.....	42
D. Uji Sobel Test.....	43
E. Pembahasan.....	45
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1 1. Research Gap	4
Tabel 2 1. Manajemen mutu dan indicator pengukurannya	11
Tabel 2 2. Kualitas layanan dan indicator pengukurannya	15
Tabel 2 3. kepuasan pasien dan indicator pengukurannya.....	18
Tabel 2 4. Loyalitas pasien dan indicator pengukurannya.....	22
Tabel 2 5. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3 1. Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3 2. Goodness-of-fit-indeces	38
Tabel 4 1. Karakteristik Responden.....	41
Tabel 4 2. Hasil Pengujian Kelayakan Structural Equation Model (SEM)	42
Tabel 4 3. Hasil Uji Hipotesis	43
Tabel 4 4. Hasil Uji Sobel.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1. Model Penelitian.....	29
Gambar 3 1. Structure Equation Model Positive Effect	36
Gambar 4 1. Model lengkap SEM.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1. Kuesioner.....	75
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	80
Lampiran 3. Hasil Olah Data.....	100
Lampiran 4. Bukti Penerimaan Artikel Publikasi.....	115
Lampiran 5. Berita Acara.....	117

