

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Ninik Kurniawati
NIM. 214121773

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG
2018**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (RSUD) PASIRIAN KABUPATEN LUMAJANG**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang, dengan menggunakan teknis analisis regresi linier berganda. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan assosiatif yang bersifat kausal atau penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih dan bersifat sebab akibat. Sampel yang diambil adalah 60 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*simple random sampling*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *Tangible* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, *reliability* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, *responsiveness* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, *assurance* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan *emphaty* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang. Secara simultan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasirian Kabupaten Lumajang.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* terhadap kepuasan pasien sedangkan variabel lain yang dapat ditambahkan sebagai variabel dependen selain kepuasan pasien seperti kinerja pegawai diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya pada periode dan layanan internet yang berbeda.

Kata Kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*,
K e p u a s a n

***EFFECT OF SERVICE QUALITY DIMENSION ON
SATISFACTION OF INPATIENT PATIENTS IN GENERAL HOSPITAL
REGION (RSUD) PASIRIAN DISTRICT LUMAJANG***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy simultaneously significant effect on the satisfaction of inpatients at the District General Hospital (RSUD) Pasirian Lumajang Regency, using technical linear regression analysis. This research is a quantitative research by finding associative association that is causal or research that is asking about the relationship between two or more variables and causality. The sample taken is 60 people. Sample technique used is simple random sampling (simple random sampling).

The results of this study indicate that Tangible partially significant effect on patient satisfaction, reliability significant effect on patient satisfaction, responsiveness have a significant effect on patient satisfaction, assurance have a significant effect on patient satisfaction and empathy have a significant effect on patient satisfaction at General Hospital Regional (Hospital) Pasirian Lumajang District. Simultaneously Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty simultaneously significant to the satisfaction of inpatients in District General Hospital (Hospital) Pasirian Lumajang.

The limitation of this research is to study only Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty on patient satisfaction while other variables that can be added as dependent variable besides patient satisfaction such as employee performance expected to be examined by next researcher in different period and internet service.

***Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,
Satisfaction***