

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DIABETES**

(Studi Kasus Pasien Rawat Inap RSM Ahmad Dahlan Kediri)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan guna

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh :

Putri Maria Sulistiani

931321815

PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI IAIN KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DIABETES**

(Studi Kasus pasien Rawat Inap RSM Ahmad Dahlan Kediri)

Ditulis oleh:

PUTRI MARIA SULISTIANI

931321815

Telah disetujui untuk dijadikan

Kediri , 17 September 2021

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE,MM
NIP. 19730113200312 2 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, M.M
NIDN. 0714127001

NOTA KONSULTAN

Kediri, 17 September 2021

Nomor : -
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel NO. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : PUTRI MARIA SULISTIANI
NIM : 931321815
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DIABETES (Studi Kasus Pasien Rawat
Inap RSM Ahmad Dahlan Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

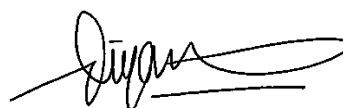
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.
NIP:19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, M.M.
NIDN. 0714127001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 17 September 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Nomor : -

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel NO. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : PUTRI MARIA SULISTIANI

NIM : 931321815

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DIABETES (Studi Kasus Pasien Rawat
Inap RSM Ahmad Dahlan Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kamilampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, S.E., M.M.

NIP:19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, M.M.

NIDN. 0714127001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DIABETES**

(Studi Kasus Pasien Rawat Inap RSM Ahmad Dahlan Kediri)

PUTRI MARIA SULISTIANI

931321815

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 4 November 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si

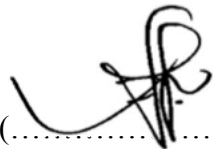
NIP: 19720412 200604 2 001


(.....)

2. Penguji I

Dr. Andriani, S.E., M.M.


NIP: 19730113 200312 2 001


(.....)

3. Penguji II

Dijan Novia Saka, MM

NIDN. 0714127001


(.....)

Kediri, 16 September 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.

NIP:19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

حاسبون الله وانىكمال نائب نىكل مولا وانىكمان ناصر

Cukuplah Allah sebagai penolong kami, dan Allah adalah sebaik-baik
pelindung

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur *Alhamdulillah* segala puji milik Allah Azza wa jall, Tuhan semesta alam raya yang sangat pengasih dan penyayang. Shalawat salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang sangat diharapkan syafaatnya di yaumul qiyamah. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Alm.Bapak Mardjoko dan Ibu Tutik Istiani, ayah sambung saya Bapak Dalimin beserta kakak-kakak saya dan ipar , keponakan yang lucu yang selalu memberikan kasih sayang, do'a dan dukungan dalam bentuk moral maupun materil.
2. Dosen pembimbing I Ibu Dr. Andriani, S.E., M.M yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
3. Dosen pembimbing II Dijan Novia Saka, MM. yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
4. Saudara saya Binti Mifta K.N yang selalu menemani dan mendengarkan keluhan kesah saya
5. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi dan semua mahasiswa Prodi Ekonomi Syari'ah.
6. Dan yang terakhir kepada pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, sekaligus untuk almamaterku tercinta Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.

ABSTRAK

PUTRI MARIA SULISTIANI, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE,MM & Dijan Novia Saka, M.M : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Diabetes (Studi Kasus Pasien Rawat Inap RSM Ahmad Dahlan Kediri)” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Diabetes

Kualitas pelayanan kesehatan yaitu layanan yang digunakan oleh kelompok atau lembaga yang diberi rasa puas bagi khalayak ramai dan pada gantinya kepuasan itu akan terciptanya loyalitas banyak orang kepada individu/kelompok/lembaga yang menyalurkan layanan tersebut. Kepuasan pasien adalah situasi kognitif pasien berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif verifikatif. Dalam hal pengambilan sampel, peneliti menggunakan angket/kuesioner dengan metode *Random Sampling*. Yaitu yaitu cara pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini yaitu Pasien Diabetes di RSM Ahmad Dahlan Kediri dengan jumlah sampel sebanyak 106 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada uji F memiliki F_{hitung} 15933,072 dengan nilai signifikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y yaitu 0,000. Yaitu $0,000 < 0,05$. Berdasarkan Uji T diketahui t_{hitung} sebesar 1,216 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan uji determinasi memiliki koefisien determinasi atau R square sebesar 0,994 atau 99,4%. Artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasa pasien sebesar 99,4% sedangkan sisanya 0,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan RSM Ahmad Dahlan Kota Kediri)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Dalam menyusun skripsi ini penulis tidak akan berhasil dan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Andriani, SE., MM dan Ibu Dijan Novia Saka, MM selaku Pembimbing Skripsi yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Semua bapak dan ibu dosen Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
5. Ibu dan Bapakku terimakasih atas segala yang telah kalian berikan kepada anakmu ini, hanya Allah-lah yang bisa membalasnya.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis didalam penyelesaian skripsi ini. Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal seluruh pihak yang tercurahkan kepada penulis ini diterima Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya dengan tangan terbuka dan hati lapang penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dalam rangka memperluas wawasan dan cakrawala untuk berfikir bagi penulis dan juga bagi para pembaca lainnya.

Kediri, 16 September 2021

Penulis,

Putri Maria Sulistiani

931321815

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA KONSULTAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	18
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Penelitian	18
D. Telaah Pustaka	18
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Kualitas Pelayanan	21
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan	21
C. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	23
D. Kepuasan Pasien.....	23

E. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	24
F. Indikator Kepuasan Pasien.....	25
G. Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien	26
H. Manfaat Mengukur Kepuasan Pasien.....	27
I. Kerangka Penelitian	28
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Subjek Penelitian	29
C. Jenis dan Sumber Data	29
D. Teknik Penelitian Data.....	30
E. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	30
F. Skala Pengukuran.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV: HASIL PENELITIAN	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Uji Instrumen Data.....	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	40
C. Analisis Data	42
1. Analisis Deskriptif	42
D. Uji Asumsi Klasik.....	44
1. Uji Normalitas.....	44
2. Uji Heterokedastisitas	45

3. Uji Autokorelasi	47
4. Uji Korelasi	48
5. Uji Regresi Linier Berganda	49
E. Uji Hipotesis	50
1. Uji F	50
2. Uji T	51
3. Uji Determinasi	52
BAB V: PEMBAHASAN	54
A. Kualitas Pelayanan pada RSM Ahmad Dahlan Kediri	54
B. Tingkat Kepuasan Pasien pada Kualitas Pelayanan di RSM Ahmad Dahlan	55
C. Pengaruh Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien pada Pelayanan RSM Ahmad Dahlan Kediri	56
BAB VI: PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rumah Sakit UMUM di Kota Kediri

Tabel 1.2 Rumah Sakit yang setara menurut Kelas

Tabel 1.3 Perbandingan RSM Ahmad Dahlan dan RS kelas C di Kota Kediri

Tabel 1.4 Data Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Menurut Budiastuti

Tabel 1.5 Data Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan RSM Ahmad Dahlan Kediri th
2020

Tabel 1.6 Data pasien perawatan jangka panjang RSM Ahmad Dahlan

Tabel 3.1 Skala pengukuran

Tabel 3.1 Skala pengukuran

Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.5 Analisis Statistik

Tabel 4.6 Kategorisasi Data

Tabel 4.7 Uji Normalitas

Tabel 4.8 Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.9 Uji Autokorelasi

Tabel 4.10 Uji Korelasi

Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.12 Uji F

Tabel 4.12 Uji T

Tabel 4.13 Uji Determinasi