

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PONDOK  
INDAH PURI INDAH**

**(Studi Kasus Rs.Pondok Indah Puri Indah)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
MERCU BUANA

**Gina Mariana**

**43110120135**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gina Mariana

NIM : 43110120135

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 April 2015



**Gina Mariana**

**43110120135**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Gina Mariana

Nim : 43110120135

Progam Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : PENGARUH KINERJA KARYAWAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PONDOK INDAH PURI INDAH

Tanggal Lulus Ujian : 11 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

  
**Zulfitri, MS., MM.**  
Tanggal :

  
**Dr. Anik Herminingsih, M.Si**  
Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,

  
**Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.**  
Tanggal : 30 Agustus 2015

  
**Dr. Rina Astini, SE., MM.**  
Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya yang sangat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul ” Pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Pondok Indah Puri Indah ”.

Dengan ini dengan tepat waktunya. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwiek Utami, Ak.,MS.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Ibu Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Luna Haningsih, SE., MM. dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris I dan II Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Dosen Pembimbing bapak Zulfitri,Mp.,MM yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan,arahan dan masukan masukan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Dosen Penguji Dr. Anik Hermaningsih. M.Si yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan kesempatan persentasi siding skripsi.

8. Alm H. Sobari Arsyad dan Hj.Yeyen Mariana selaku orang tua yang selama ini mendukung pembuatan skripsi
9. Seluruh staff pengajar Program Sarjana mauppun seluruh staff Universitas Mercubuana.
10. Direktur Rumah Sakit Pondok Indah Puri Indah dan seluruh staff /karyawan atas kerjasama yang baik dan dukungan yang diberikan.
11. Seluruh rekan seperjuangan Program Sarjana yang senantiasa memberikan support, Deni Setiawan, Thomas, Paul, Ibnu, Ellok, Vina Mariana, Adam Aviciena, Lutfi, Ria, Bagus, Adam, Theresia, Nia, Yoga, Ganang, Hendri, Bertha, Ninda, Winda, Sumadiya, Sulaeman, Suhendar, teman teman angkatan 18 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulisan selama melaksanakan study ini baik langsung maupun tidak langsung yang tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman serta keluarga penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian dengan pahala yang sebesar-besarnya. Jika penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam segi cara penulisan, nama dan gelar tolong diberikan kritik serta saran yang bersifat membangun dan mendorong dimasa yang akan datang dalam pembuatan skripsi tersebut.

Jakarta, Agustus 2015

Gina Mariana

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	8
C. Tujuan dan kontribusi penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2. Pengertian Kinerja .....	11
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
4. Pengertian Kepuasan .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Rerangka Pemikiran .....	30
D. Hipotesis .....	32

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
B. Desain Penelitian .....	33
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	34
1. Devinisi Variabel .....	35
D. Pengukuran Variabel .....	38
E. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi Penelitian .....	38
2. Sampel Penelitian .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
G. Metode Analisis Data .....	41
1. Statistik Deskriptif Responden.....	41
2. Uji Instrumen .....	41
a. Uji Validitas .....	41
b. Uji Reliabilitas .....	41
3. Uji Asumsi Klasik .....	42
4. Uji Normalitas .....	42
a. Uji Multikolerianitas .....	42
b. Uji Heterokedasitas .....	43
5. Uji Analisis Regresi Berganda .....	43
6. Uji Hipotesis .....	43
1. Uji F .....	44
2. Uji T .....	44

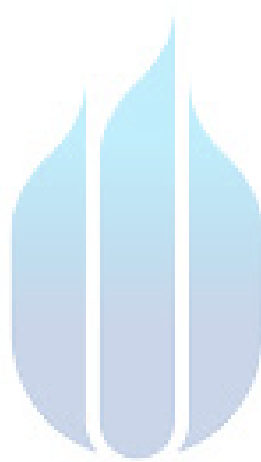
## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
B. Analisis Karakteristik Responden .....	46
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	49
1. Variabel kinerja karyawan .....	49
2. Variabel kualitas pelayanan .....	53
3. Variabel Kepuasan Konsumen .....	55
D. Instrumen Penelitian .....	58
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
2. Variabel Kinerja Karyawan .....	58
3. Variabel Kepuasan Pelayanan .....	59
4. Variabel Kepuasan Konsumen .....	60
E. Uji Normalitas .....	61
F. Uji Heteroskeditas .....	62
G. Uji multikoleniritas .....	63
H. Uji Regresi Berganda .....	64
I. Uji f .....	65
J. Uji t .....	66
K. Pembahasan .....	67
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	67
2. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien .....	68



**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	69
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Performance Karyawan .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kinerja Karyawan .....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	36
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pasien .....	37
Tabel 3.1 Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan penghasilan .....	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan status perkawinan.....	48
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan lama bekerja.....	48
Tabel 4.7 Karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur .....	49
Tabel 4.8 Karyawan melakukan tanggung jawab pekerjaan.....	49
Tabel 4.9 Karyawan disiplin dan tepat waktu setiap bekerja .....	50
Tabel 4.10 Karyawan cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien ...	50
Tabel 4.11 Karyawan cepat dalam menangani kebutuhan pasien .....	51
Tabel 4.12 Karyawan memantau dan memelihara kondisi pasien .....	51
Tabel 4.13 Karyawan memberikan informasi-informasi terbaru untuk kebutuhan pasien .....	52
Tabel 4.14 Karyawan menciptakan hubungan kerja.....	52
Tabel 4.15 Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat.....	53
Tabel 4.16 Merasa nyaman dan aman melakukan interaksi dengan pasien...	53
Tabel 4.17 Selalu siap sedia apabila dibutuhkan.....	54

Tabel 4.18 Menguasai pengetahuan dan prosedur dalam menangani masalah	54
Tabel 4.19 Sopan dan ramah dalam melayani pasien.....	54
Tabel 4.20 Selalu mengevaluasi produk (obat-obatan.....	55
Tabel 4.21 Pelayanan terbaik terhadap pasien .....	55
Tabel 4.22 Pelayanan tanggap terhadap pasien.....	56
Tabel4.23 Penetapan harga yang jelas .....	56
Tabel 4.24 Perbandingan harga dengan Rumah Sakit lain .....	56
Tabel 4.25 Kemudahan untuk mendapatkan produk dan informasi.....	57
Tabel 4.26 Nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan .	57
Tabel 4.27 VALIDITAS KINERJA KARYAWAN.....	58
Tabel 4.28 UJI RELIABILITAS KINERJA KARYAWAN .....	59
Tabel 4.29 UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN .....	59
Tabel 4.30 UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN.....	60
Tabel 4.31 UJI VALIDITAS KEPUASAN KONSUMEN.....	60
Tabel 4.32 UJI RELIABILITAS KEPUASAN KONSUMEN.....	67
Tabel 4.3.4 HASIL UJI F (ANOVA).....	61
Tabel 4.33 Tabel Uji T .....	61
Tabel 4.34 Hasil Output Uji Multikoleniaritas .....	63
Tabel 4.35 Hasil Output Analisis Regresi Berganda .....	64
Tabel 4.36 Hasil Uji F (ANOVA) .....	65
Tabel 4.37 Uji t .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Bulan Maret – Juni 2015 .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4.1 Hasil Scatterplot Regresi.....	62

