

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMUNIKASI
TIM RUANG GAWAT DARURAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN**
(Studi Kasus di Rumah Sakit Kalideres)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Disusun Oleh :

Nama : Muhamad Ikbal

NIM : 43112010096

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Ikbal

Nim : 43112010096

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Jakarta, 19 Januari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhamad Ikbal
NIM : 43112010096

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Ikbal
Nim : 43112010096
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Tim Ruang Gawat Darurat Terhadap Kepuasan Pasien. (Studi Kasus di Rumah Sakit Kalideres).
Tanggal Lulus Ujian : 14 Maret 2017



Pembimbing

Catur Widayati, SE.MM
Tanggal : 14 Maret 2017

Ketua Pengaji

Rosalendro Eddy Nugroho, Dr., MM
Tanggal : 14 Maret 2017

Dekan

Dr. Harnovinsah.Ak.,M.si.,CA
Tanggal : 14 Maret 2017

Ketua Program Studi

Dudi Permana,MM, Ph.D
Tanggal : 14 Maret 2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat di dalam memperoleh gelar Sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Tim Ruang Gawat Darurat terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kalideres”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya keterbatasan dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyediannya. Oleh karena itu penulis selalu memperbaiki diri menuju kesempurnaan di masa yang akan datang.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, saran maupun dorongan moril dan materil sehingga skripsi ini dapat di selesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. CA selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis Univeritas Mercu Buana
3. Dudi Permana, ST, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajmen S1 Universitas Mercu Buana
4. Ibu Catur Widayati, SE, MM selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan semangat serta saran selama bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungannya baik moril maupun materil
6. Kakak dan Adikku tercinta yang selalu mendukung dengan sepenuh hati dalam penyelesaian skripsi ini
7. Kekasihku tercinta yang selalu menemaniku dan memberi semangat serta semua dukungan baik moril maupun materil

8. Teman seperjuangan dalam mencari referensi yang selalu saling membantu proses dalam proses penyusunan skripsi ini
9. Seluruh teman teman manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2012 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu. Amin.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi peneliti selanjutnya. Terima kasih.



Jakarta, Februari 2017

Muhammad ikbal

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan dan manfaat Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	10
 UNIVERSITAS MERCU BUANA	
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	11
A. KAJIAN PUSTAKA.....	11
1. Kualitas Pelayanan	11
a. Definisi Kualitas Pelayanan	11
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2. Komunikasi	15
a. Definisi Kedisiplinan	15
b. Tujuan Komunikasi	20
c. Fungsi Komunikasi.....	20
d. Dimensi Komunikasi	22
e. Indikator indikator Komunikasi	23
3. Kepuasan Pasien	25
a. Definisi Kepuasan Pasien	25

b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	26
c.	Aspek-aspek Kepuasan Pasien	29
d.	Keselamatan Pasien	31
e.	Tujuan Keselamatan Pasien	31
f.	Dimensi Kepuasan.....	32
g.	Indikator Kepuasan.....	32
B.	Penelitian Terdahulu	33
C.	Pengembangan Hipotesis	37
D.	Kerangka Pemikiran	38
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		39
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	39
B.	Desain Penelitian	39
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	40
D.	Populasi dan Sampel.....	46
E.	Teknik Pengumpulan Data	48
F.	Metode Analisis Data.....	49
G.	Pengujian Hipotesis	54
 MERCU BUANA		
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN		57
A.	Gambaran Obyek Penelitian.....	57
B.	Hasil Analisis Deskriptif.....	57
C.	Hasil Uji Kualitas data	67
1.	Hasil Uji Validitas	67
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	75
D.	Hasil Analisis Linear Berganda.....	75
1.	Hasil Uji Asumsi Klasik	76
2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	78
3.	Hasil Uji Ketepatan Model (Uji F)	80
4.	Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik t).....	80
E.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	81

BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel (X2)	44
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel (Y)	45
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Pasien Rumah Sakit Umum Kecamatan Kalideres	58
Tabel 4.2 Usia Responden Pasien Rumah Sakit Umum Kecamatan Kalideres	59
Tabel 4.3 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	61
Tabel 4.4 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Komunikasi (X2)	63
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien (Y)..	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Komunikasi (X2)	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisian Determinasi R ²	79
Tabel 4.13 Hasil Ujib Statistik F	80
Tabel 4.14 Uji Statistik T	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Keusioner Penelitian	89
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	95
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Komunikasi Tim Gawat Darurat (X2)	99
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Kuesioner Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien (Y)	103
Lampiran 5	Hasil Statistik Karakteristik Responden	107
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	109
Lampiran 7	Hasil Uji Determinasi R^2	110
Lampiran 8	Hasil Uji Statistik F	111

