



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT
UMUM BHAKTI ASIH CILEDUG KOTA TANGERANG
(Survey Pada Pasien Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Bhakti
Asih Tahun 2021 Dan 2022)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi bidang studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Muthia Larasati

44219010023

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muthia Larasati

NIM : 44219010023

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT UMUM BHAKTI ASIH CILEDUG KOTA TANGERANG

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 16 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Muthia Larasati)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muthia Larasati
NIM : 44219010023
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT UMUM BHAKTI ASIH CILEDUG KOTA TANGERANG

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

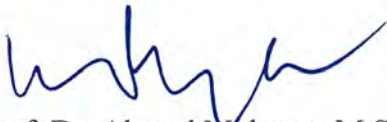
Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Achmad Jamil, M.Si ()
NIDN : 307106701
Ketua Penguji : Dr. A. Rahman HI, M.Si ()
NIDN : 0330126403
Penguji Ahli : Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom ()
NIDN : 8834360018

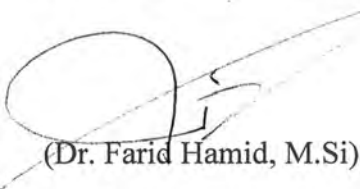
Jakarta, 16 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT.

Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan laporan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Ciledug Kota Tangerang” ini dapat diselesaikan tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sastra (S-1) Ilmu Komunikasi bidang Public Relations.

Pada kesempatan ini, peneliti hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai tepat waktu. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan khusus kepada:

1. Bapak Dr. Achmad Jamil M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. Farid Hamid M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Sekprodi 1 Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

5. Ayahanda Heri Yudo Santoro dan Ibunda Marsini Rusdi tercinta yang telah memberikan segala doa, dukungan dan semangat selama kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Abang dan kakak tercinta, Yugo Prasetyo, Muspita Syahputri, Nanda Bayu Ramadhan, Aam Amelia atas doa dan dukungannya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman tercinta, Triska Agrina, Namira Saharani, Wildan Faturrachman, Febrian Putra Wahyudi, Vina Septia Ranti, Widiyanto yang telah memberikan dukungan, menemani, dan membantu Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Cmoy selaku kucing tersayang saya yang menghibur penulis selama ini.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan, penulis memohon maaf dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan YME, Aamiinn.

Tangerang, 20 Agustus 2023

Muthia Larasati

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muthia Larasati
NIM : 44219010023
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT UMUM BHAKTI ASIH CILEDUG KOTA TANGERANG

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Agustus 2023

Yang menyatakan,



(Muthia Larasati)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kajian Teoritis	27
2.1.1. Komunikasi.....	27
2.2.2. Public Relations.....	29
2.2.3. Fungsi dan Tujuan <i>Public Relations</i>	31
2.2.4. <i>Customer Relations / Customer Relationship Management</i>	34
2.2.6. Kualitas Pelayanan	41
2.2.7. Kepuasan Pelanggan	45
2.2.6. Citra Rumah Sakit.....	49
2.3. Hipotesis Penelitian.....	52
2.4. Kerangka Pemikiran	53

BAB III.....	54
METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1. Paradigma Penelitian.....	54
3.2. Metode Penelitian.....	55
3.3. Populasi dan Sampel	56
3.1.1. Populasi.....	56
3.3.2. Sampel	57
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel	59
3.4. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	59
3.4.1. Definisi Variabel.....	60
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	60
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5.1. Data Primer	63
3.5.2. Data Sekunder	63
3.6. Teknik Analisis Data.....	64
3.6.1. Uji Validitas	64
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	69
3.6.3. Uji Statistik Penelitian.....	71
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	72
3.6.5. Analisis Regresi Berganda	74
3.6.6. Koefisien Determinasi (R^2).....	75
3.7. Pengujian Hipotesis.....	75
3.7.1. Uji T atau Uji Parsial.....	75
3.7.2. Uji F atau Uji Signifikan Persamaan.....	76
BAB IV	78
HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	78
4.1.1. Sejarah Rumah Sakit Umum Bhakti Asih	78
4.1.2. Logo Perusahaan.....	80
4.1.3. Struktur Organisasi	80
4.1.4. Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	81

4.1.5. Fasilitas dan Pelayanan RSUD Bhakti Asih.....	81
4.2. Hasil Penelitian.....	83
4.2.1. Karakteristik Data Responden.....	83
4.3. Analisis Deskriptif Variabel.....	85
4.3.1. Hasil Penelitian Variabel X1 (Kualitas Pelayanan).....	86
4.3.2. Hasil Penelitian Variabel X2 (Kepuasan Pasien Rawat Jalan).....	96
4.3.3. Hasil Penelitian Variabel Y (Citra Rumah Sakit).....	102
4.4. Analisa dan Pembahasan.....	110
4.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	110
4.4.2. Uji Regresi Linear Berganda.....	114
4.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	115
4.4.4. Uji Hipotesis.....	116
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	119
BAB V.....	125
KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1. Kesimpulan.....	125
5.2. Saran.....	126
5.2.1. Saran Akademis.....	126
5.2.2. Saran Praktis.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Masalah/Keluhan Pasien Rawat Jalan	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Populasi data kunjungan di poliklinik penyakit dalam.	56
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel	61
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X1	65
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel X2	67
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	68
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1	69
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2	70
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	70
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	84
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
Tabel 4.4 Pernyataan Dimensi Tangibles 1.....	86
Tabel 4.5 Pernyataan Dimensi Tangibles 2.....	87
Tabel 4.6 Pernyataan Dimensi Reliability 1	88
Tabel 4.7 Pernyataan Dimensi Reliability 2	89
Tabel 4.8 Pernyataan Dimensi Responsiveness 1	90
Tabel 4.9 Pernyataan Dimensi Responsiveness 2	91
Tabel 4.10 Pernyataan Dimensi Assurance 1	92
Tabel 4.11 Pernyataan Dimensi Assurance 2.....	93

Tabel 4.12 Pernyataan Dimensi Emphaty 1	94
Tabel 4.13 Pernyataan Dimensi Emphaty 2	95
Tabel 4.14 Pernyataan Dimensi Performance 1	96
Tabel 4.15 Pernyataan Dimensi Performance 2	97
Tabel 4.16 Pernyataan Dimensi Performance 3	98
Tabel 4.17 Pernyataan Dimensi Expectation 1	99
Tabel 4.18 Pernyataan Dimensi Expectation 2	100
Tabel 4.19 Pernyataan Dimensi Expectation 3	101
Tabel 4.20 Pernyataan Dimensi Personality 1	102
Tabel 4.21 Pernyataan Dimensi Personality 2	103
Tabel 4.22 Pernyataan Dimensi Reputation 1	104
Tabel 4.23 Pernyataan Dimensi Reputation 2	105
Tabel 4.24 Pernyataan Dimensi Value 1	106
Tabel 4.25 Pernyataan Dimensi Value 2	107
Tabel 4.26 Pernyataan Dimensi Identity 1	108
Tabel 4.27 Pernyataan Dimensi Identity 2	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Rumah Sakit Umum Bhakti Asih.....	78
Gambar 4.2 Logo RSU Bhakti Asih	80
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi RSU Bhakti Asih.....	80
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	112
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	113

