

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU BETHESDA
LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Keperawatan di STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta**



TRIANI RAHARJANTI

NPM : 32105018

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU BETHEESDA LEMPUYANGWANGI YOAGYAKARTA

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta



Penguji,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Endang P., Sp.M., M.Kes. NIDN 0523115001
Rosa D. E., S.Kp., M.Kes. NIP 196701011988122001
Masta H., S.Kep., Ns. NIDN 0527017903

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES A. Yani Yogyakarta

Dewi Retno Pamungkas, S.Kep., Ns., MNg.
NIDN 052404840

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta” ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Penyusunan Laporan Hasil Skripsi ini memerlukan waktu, tenaga dan pemikiran yang mendalam, serta tidak lepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. I. Edy Purwoko, Sp.B., sebagai Ketua Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan belajar dan ijin untuk melakukan penelitian.
2. Dr. Adelyna Meliala, Sp.S., sebagai Direktur RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta, beserta jajaran manajemennya, untuk semua bantuan dan dukungan yang diberikan.
3. Dewi Retno Pamungkas, S.Kep., Ns., MNg, selaku Ketua Prodi Ilmu Keperawatan, atas segala ijin dan dukungannya.
4. Dr. Endang Purwanti, Sp. M., M. Kes., selaku Penguji, atas segala bantuan dan arahan yang telah diberikan.
5. Rosa Delima Ekwantini, S.Kp., M.Kes., selaku Pembimbing I, atas segala bimbingan, arahan dan kesabaran yang diberikan dalam proses penyusunan Skripsi ini.
6. Masta Hutasoit, S.Kep., Ns., selaku Pembimbing II, yang dengan sabar dan gigih memberikan semangat dan membimbing penyelesaian Skripsi ini.
7. Seluruh staf akademik Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu. atas bantuannya dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

8. Karyawan/wati RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta, khususnya rekan-rekan sejawat, untuk segala bantuan dan kemudahan yang diberikan.
9. Rekan-rekan profesi keperawatan, khususnya angkatan 2010 PSIK Alih Jalur, atas segala bantuan dan motivasinya.
10. Suami, anak-anak, dan seluruh keluargaku, atas segala kasih sayang, perhatian dan ketulusan yang diberikan.
11. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penyelesaian Skripsi ini.

Kiranya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, khususnya rekan-rekan profesi keperawatan untuk menambah khasanah keilmuan manajemen keperawatan. Akhir kata, “Tiada Gading yang Tak Retak”, oleh karena itu mohon maaf apabila masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat atas segala amal dan bantuan yang telah diberikan kepada Penulis.

Yogyakarta, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien	9
B. Kualitas Pelayanan	15
C. Landasan Teori	22
D. Kerangka Teori	24
E. Kerangka Konsep	25
F. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional	29
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	30
G. Validitas dan Reliabilitas	33
H. Analisis Data dan Model Statistik	35
I. Etika Penelitian	37
J. Jalannya Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
B. Pembahasan	52
C. Keterbatasan Penelitian	56
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan Rawat Inap	33
Tabel 3.3	Kisi-kisi Kuesioner Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap	33
Tabel 4.1	Deskripsi Karakteristik Responden di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014	41
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014	42
Tabel 4.3	Tabel Dimensi Kualitas Pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014	43
Tabel 4.4	Perhitungan Kuesioner Kualitas Pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014.....	44
Tabel 4.5	Tabulasi Silang Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014.....	45
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan juni 2014.....	46
Tabel 4.7	Tabel Dimensi Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014	47
Tabel 4.8	Perhitungan Kuesioner Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014.....	49
Tabel 4.9	Tabulasi Silang Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014.....	49
Tabel 4.10	Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di RSUD Bethesda Lempuyangwangi pada Bulan Juni 2014 ...	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori Penelitian.....	24
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	25

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Konsultasi Proposal Penelitian
- Lampiran 2 Penjelasan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 5 Kuesioner Tentang Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta
- Lampiran 6 Data Validitas
- Lampiran 7 Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Homogenitas
- Lampiran 9 Distribusi Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 10 Deskripsi Responden
- Lampiran 11 Deskripsi Data
- Lampiran 12 Analisis Tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta
- Lampiran 13 Analisis *Crosstab* (Uji *Chi-Square*)

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya tulis yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Agustus 2014

Triani Raharjanti

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA