

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

SISILIA FRISKA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**SISILIA FRISKA
A021191111**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

SISILIA FRISKA
A021191111

Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Makassar, 7 Februari 2024

Pembimbing Utama



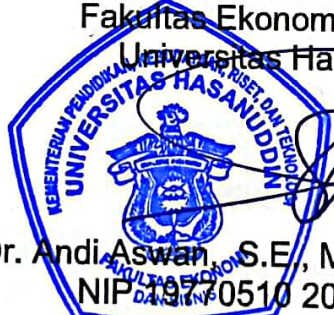
Prof. Dr. Sumardi, S.E, M.Si
NIP 19560505 198503 1 002

Pembimbing Pendamping



Dr. Fahrina Mustafa, S.E., M.Si.
NIP 19740902 200812 2 001

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Andi Aswan, S.E., MBA., M.Phil., CWM
NIP 19770510 200604 1 003

SKRIPSI

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP PATIENT SATISFACTION BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

SISILIA FRISKA

A021191111

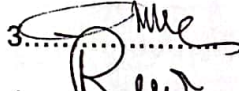
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi

pada tanggal 7 Februari 2024 dan

dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

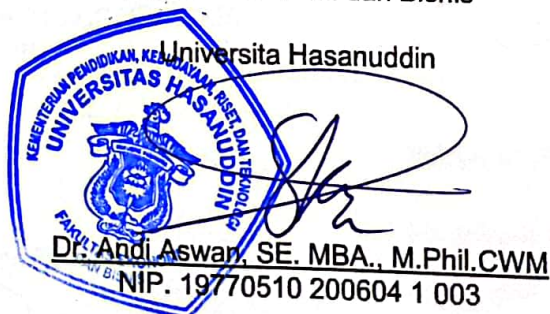
Panitia Penilai

No.	Nama Penilai	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Sumardi, S.E.,M.Si	Ketua	1..... 
2.	Dr. Fahrina Mustafa, S.E.,M.Si	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, S.E.,M.Si	Anggota	3..... 
4.	Dra. Hj.Andi Reni, M.Si.,Ph.D.,CSEM.,CWM	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universita Hasanuddin



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sisilia Friska
NIM : A021191111
Jurusan/Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi berjudul

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP PATIENT SATISFACTION BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 7 Februari 2024
Yang membuat pernyataan



Sisilia Friska

PRAKATA

Segala puji Syukur peneliti Panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena kasih dan kemurahannya yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan berjudul “Pengaruh Service Quality Terhadap Patient Satisfation BPJS Rawat Inap Di Stella Maris Makassar” guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasehat dan doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang memampukan dan memberi kekuatan kepada penulis dalam kehidupan khususnya dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa. M.Sc, selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberi waktu kepada penulis dalam menuntut ilmu dan menyelesaikan perkuliahan diperguruan tinggi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir. S.E.,M.Si.,CIPM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Andi Aswan, SE. MBA., M.Phil dan Ibu Dr. Wahda, SE. M.Pd., M.Si. sebagai Ketua dan Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
5. Bapak Prof. Dr. Sumardi. S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Fahrina Mustafa, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II penulis selama penyusunan skripsi ini, yang telah memberikan bantuan berupa masukan, arahan saran dan kritikan serta meluangkan waktunya untuk

memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, S.E.,M.Si dan Ibu Dr. Hj. Andi Reni, M.Si.,Ph.D.,CSEM.,CWM selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang dapat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kedua orang tua saya, Bapak kaverius dan Ibu reta tandung Orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya dan tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dan penuh cinta, Terimakasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan kalian sehingga saya bisa berada dititik ini.
8. Untuk Saudaraku, Kakak Kansisus Patli, Kakak Vinsius Yelsi dan Adik Seprianus Tappi, Felix Tiranda telah memberikan dukungan serta semangat dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
9. Milson, terima kasih atas dukungan, semangat serta telah menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Untuk bestieku, Priani, Anti, Fesly, Virga Yang telah memberikan dukungan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Untuk teman-teman Kknku, Nada Pasorong dan Ratna Sari yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman seperjuanganku selama perkuliahan: Desiana dan riska terima kasih selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk teman-temanku di SMA advent Timika: Putri, Amabel, Astrid, Yolan, Cisty, Karin, Maria, Sari, Niken memberikan dukungan dan semangat dalam mengejar gelar sarjana.
14. Untuk teman seperjuangku di SMA Nabire, Arif dan alya terima kasih telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

15. Untuk teman seperjuangku di makassar, Lady dan Sari yang memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

16. Terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar sana dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik mungkin.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

ABSTRAK

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP PATIENT SATISFACTION BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

Sisilia Friska

Sumardi

Fahrina Mustafa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner, dan data langsung dari perusahaan. Berdasarkan Analisa data dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION BPJS INAPTIENT AT STELLA MARIS HOSPITAL MAKASSAR

Sisilia Friska

Sumardi

Fahrina Mustafa

The research aims to find out how service quality influences patient satisfaction at Stella Maris Hospital Makassar. This research uses quantitative research methods, The data sources used are primary data obtained from questionnaires and direct data from the company. Based on the data analysis carried out, it was concluded the service quality had a positive and significant on patient satisfaction.

Keywords: *Service quality, Patient satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJUAN PUSTAKA	 7
2.1. Tinjauan Teori	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.1 Pengertian kualitas pelayanan	7
2.1.1.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Kepuasan pasien.....	10
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	11
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	11
2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pasien	14
2.1.2.4 Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS).....	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran	20

2.4. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Rancangan Penelitian	22
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1. Populasi.....	22
3.3.2. Sampel	22
3.4. Jenis dan Sumber data.....	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24
3.6.1. Variabel Penelitian.....	24
3.6.2. Definisi Operasional.....	25
3.7. Instrumen Penelitian.....	25
3.8. Analisis Statistik Deskriptif.....	26
3.9. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
3.9.1. Uji Validitas.....	26
3.9.2. Uji Reliabilitas	27
3.10. Pengujian Hipotesis.....	28
3.10.1. Uji Analisis Regresi Sederhana.....	28
3.10.2. Uji T	28
3.10.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	30
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	30
4.1.2. Visi dan Misi RS Stella Maris Makassar	31
4.1.3. Struktur Organisasi	32
4.2. Deskripsi Data	33
4.2.1. Karakteristik Responden.....	33
4.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	35
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	35
4.3.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	37
4.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian	38
4.4.1. Uji Validitas.....	38
4.4.2. Uji Reliabilitas	40

4.5. Hasil Pengujian Hipotesis	40
4.5.1. Uji Analisis Regresi Sederhana.....	40
4.5.2. Uji T	41
4.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	42
BAB V PENUTUP	44
5.1. Kesimpulan.....	44
5.2. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Penelitian Terdahulu	18
3.1 Definisi Operasional	25
3.2 Instrumen Penelitian	26
4.1 Usia	33
4.2 Jenis Kelamin	34
4.3 Pekerjaan	34
4.4 Pendidikan Terakhir	35
4.5 Perhitungan Skor Variabel Kualitas Pelayanan	36
4.6 Perhitungan Skor Variabel Kepuasan Pasien.....	37
4.7 Hasil Uji Validitas	39
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	40
4.9 Hasil Uji Regresi Sederhana	40
4.10 Hasil Uji T	41
4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	21
4.1 Struktur Organisasi	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata.....	49
2. Kuesioner Penelitian	50
3. Tabulasi Data	52
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	59
5. Uji Hipotesis	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, kesehatan telah menjadi perhatian yang utama bagi setiap masyarakat di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan nilai-nilai kesehatan yang prima. Hal ini mengakibatkan lembaga-lembaga kesehatan yang ada seperti: rumah sakit, puskesmas, poliklinik, dituntut untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja tetapi juga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, Mendefinisikan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Dan rumah sakit juga adalah lembaga pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai penyedia layanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. (*World Health Organization*).

Dengan demikian rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pasien. Tuntutan masyarakat pada saat ini adalah pelayanan kesehatan yang mudah, cepat dan nyaman sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pasien dalam hasil perawatan. sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi

pasien peserta BPJS. Untuk itu rumah sakit bersaing secara kompetitif dalam memenuhi kepuasan serta memahami kebutuhan dari setiap pasien (Sarah Buhari & Maylina Sari 2022).

Berdasarkan analisis BPJS Kesehatan terjadi peningkatan persentase yaitu pada tingkat kepuasan pasien tercatat pada tahun 2016 didapatkan indeks kepuasan pasien BPJS sebanyak 78,6%, sedangkan pada tahun 2017 indeks kepuasan pasien BPJS mencapai 79,5 (Tridiyawati & Prahasta, 2022).

Maka dari data tersebut terdapat berbagai prevalensi mengenai tingkat kepuasan pada pasien BPJS, seperti yang didapatkan indeks kepuasan pasien BPJS di provinsi Jawa Timur pada Tahun 2014 berada pada angka 87% sedangkan pada tahun 2015 lebih dari 90%. Hal ini membuat Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang memiliki indeks kepuasan pasien BPJS yang tinggi di Indonesia (Noor, 2022). Hasil analisis data tingkat kepuasan pengguna BPJS di kota Makassar didapatkan bahwa responden menyatakan puas sebesar 85% sedangkan yang menyatakan tidak puas 15% (Nurheda, 2018). Untuk dimensi kehandalan tenaga kesehatan responden menyatakan tidak puas sebesar 12,5% dalam hal waktu lambat (Nurheda, 2018).

Berdasarkan data tersebut tingkat kepuasan pasien di kota Makassar masih mengalami permasalahan yang cukup serius dengan rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit, bagi pasien yang merasa tidak puas akan pindah atau mencari rumah sakit lain yang memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kualitas kesehatan disebabkan dari beberapa faktor yaitu komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan (Lestari W. Rizany, & Setiawan, 2021).

Setiap masyarakat wajib memiliki jaminan asuransi kesehatan untuk mengurangi beban biaya pengobatan, pemerintah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat dalam bentuk BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Jaminan sosial berfungsi sebagai perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat Indonesia agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. Rumah sakit merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang memberikan pelayanan pertama kepada peserta BPJS Kesehatan.

Hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Artinya pasien BPJS dan Pasien umum yang dilayani dirumah sakit harus mendapat perlakuan yang sama tanpa ada kesenjangan antara keduanya. Penelitian sebelumnya menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan pendaftaran di RSUD (Bitjoli V.O, Pinontoan & Buanasari. 2019).

Harapan pelanggan terhadap service quality dapat dituangkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). kelima dimensi disebut Servqual (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat ukur kualitas pelayanan (Fu, M., Kasih & Megawati 2018).

Terkait dengan pelayanan pasien di Rumah Sakit pada pengguna layanan jaminan BPJS kesehatan banyak dari mereka untuk memilih menjadi pasien umum (Pertiwi, 2016). Berdasarkan penelitian Susanti (2017), bahwa masih tidak adanya perbedaan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diterima pasien BPJS dan non BPJS. Namun, pada pelayanan dari petugas masih kurang cepat tanggap dalam melayani pasien. Berbanding terbalik dengan pasien umum yang

tidak memerlukan waktu lama dalam mendapatkan pelayanan. Fenomena diatas dapat kita lihat bahwa yang terima pasien pengguna BPJS tidak sama dengan pelayanan yang diberikan kepada pasien umum/non BPJS.

Rumah Sakit Stella Maris sebagai salah satu rumah sakit swasta dimana sebagai rujukan BPJS sehingga berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien pengguna BPJS dengan memperhatikan sasaran yang telah ditetapkan JKN salah satunya kepuasan pasien paling sedikit 75% peserta menyatakan puas. Pemenuhan kepuasan pasien akan menjadi salah satu modal utama rumah sakit untuk menciptakan loyalitas pelanggan, Berdasarkan data sekunder Rumah Sakit Stella Maris Makassar terkait kepuasan pasien rumah sakit khusus perawatan rawat inap BPJS didapatkan sebesar 76.62%. (A.Indahwaty sidin, 2016).

Dalam Pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat, karena petugas rumah sakit yang datang terlambat, kurangnya alat medis yang menyebabkan pasien dirujuk ke rumah sakit lain, dan diskriminasi terhadap pengguna BPJS. Masalah yang terkait kepuasan pasien yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa kesehatan adalah kualitas pelayanan, menciptakan kepuasan pasien dengan melihat sarana dan prasarana fisik dan kemampuan, kecepatan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien. Namun pelayanan saat ini, khususnya yang menggunakan BPJS, tidak hanya fokus pada penyampaian hasil akhir penyembuhan, tetapi juga menilai hasil yang terlihat dan dirasakan selama proses penyembuhan.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, untuk mendapatkan pasien yang mempunyai kesetiaan pada suatu Rumah Sakit Stella Maris Makassar, Oleh karena itu dari uraian diatas, mengingat pentingnya masalah mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, maka peneliti tertarik melakukan penelitian

dengan judul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* BPJS RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan acuan dan rujukan untuk penelitian selanjutnya terutama terkait dengan *service quality*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang pengaruh *service quality* terhadap *Patient Satisfaction* BPJS rawat inap di Stella Maris Makassar.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Pedoman Penulisan Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2012) yang mencakup sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai metode penelitian yang mencakup rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variable penelitian dan definisi operasional, instrument penelitian serta analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian yang menguji hipotesis, penulisan mengenai hasil-hasil yang diperoleh sebaiknya dibagi menjadi dua bagian besar. Bagian pertama berisi tentang karakteristik masing-masing variabel. Bagian kedua memuat uraian tentang hasil pengujian hipotesis. Jika memungkinkan dapat ditambahkan pembahasan atas temuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V atau bab terakhir dari skripsi ini memuat dua hal pokok yaitu kesimpulan yang berisi hasil pembahasan tentang permasalahan yang diteliti serta saran berupa solusi yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai bentuk interaksi antara konsumen dan karyawan (Perusahaan penyedia jasa) dalam upaya penyempurnaan secara *continue* dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Sujadi, 2019). Sedangkan Mu'ah dan Musran (2019) mendeskripsikan kualitas dari pengamatan produsen yang dirangkum sebagai berikut: kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat.

Menurut Mulyapradana Anjarini Harnoto (2020) kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan kualitas pelayanan prima. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi Perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh Perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, Perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai (Setiawan 2014). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap

suatu jasa yang diharapkan dari kinerja yang dirasakan konsumen setelah melakukan jasa tersebut.

2.1.1.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip dalam kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016), yaitu:

1. Kepemimpinan strategi kualitas pelayanan merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas.
2. Pendidikan semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan proses merupakan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review proses merupakan satu-satunya alat paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku operasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya untuk mencapai

tujuan kualitas.

5. Komunikasi dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya.
6. Penghargaan dan pengukuran merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan jasa memiliki beberapa dimensi, walaupun antara satu bidang jasa dengan jasa lainnya mempunyai sedikit perbedaan mengenai dimensi yang membentuk kualitas suatu jasa, Namun beberapa penelitian menunjukkan adanya kesamaan atau kemiripan dalam dimensi yang melandasi terbentuknya suatu kualitas jasa serta salah satu studi mengenai *Servqual (Service Quality)* merupakan suatu alat ukur kualitas pelayanan Wibowati (2021), terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang

dipergunakan teknologi serta penampilan pegawainya.

2. Reliabilitas (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah jaminan kemampuan para pegawai Perusahaan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, para karyawan diharapkan mampu untuk menumbuhkan rasa percaya serta perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.
5. Empati (*Empathy*) memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.2. Kepuasan pasien

2.1.2.1. Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan rumah sakit yang dirasakan terhadap harapannya. Kepuasan pasien

merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan rumah sakit yang diperolehnya berdasarkan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan hal yang paling penting dalam mengukur pelayanan rumah sakit itu baik apa tidak dengan kepuasan atau perilaku menggunakan jasa rumah sakit berulang-ulang (minat untuk kembali) (Dewi Meutia., 2016).

Memahami kebutuhan dan keinginan dari pasien merupakan hal yang paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan hal yang paling bernilai bagi rumah sakit karena apabila pasien yang merasa puas akan selalu memakai jasa dari rumah sakit dan memberitahu ke orang lain bahwa rumah sakit tersebut memiliki pelayanan yang baik, tetapi jika pasien merasa tidak puas maka mereka akan berhenti memakai jasa rumah sakit tersebut dan akan memberitahukan dua sampai lima kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Sehingga rumah sakit akan membuat dan mengelola sistem untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankannya (Dewi Meutia., 2016).

2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien dikutip dari Ningrum, menurut Moison, Walter dan White (2015), kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

1. Karakteristik produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Karakteristik produk puskesmas atau rumah sakit meliputi tampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.

2. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien memiliki harapan yang lebih besar.

3. Pelayanan

Pelayanan disini meliputi keramahan petugas puskesmas atau rumah sakit. Puskesmas atau rumah sakit akan dianggap baik apabila memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pasien pengguna BPJS. Kepuasan pasien akan muncul apabila di puskesmas atau rumah sakit tersebut melayani dengan baik sama seperti SOP yang telah ada.

4. Lokasi

Lokasi dari suatu rumah sakit merupakan suatu aspek yang sering dipertimbangkan oleh pasien. Jika lokasi rumah sakit dekat dengan lokasi pasien, pusat kota dan lingkungan sekitar rumah sakit baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien untuk berobat.

5. Fasilitas

Tersedianya alat yang lengkap akan membuat pasien merasa bahwa rumah sakit tersebut siap dengan keadaan apapun pasien yang datang.

6. Profil/Image

Image adalah hal yang paling penting dalam melihat kualitas dari suatu rumah sakit. Jika image yang diberikan suatu rumah sakit itu baik maka akan banyak pasien yang akan datang ke rumah sakit tersebut

walaupun harga yang diberikan lebih mahal dari pada rumah sakit yang lain.

7. Desain fisual

Tata ruang dan dekorasi rumah sakit menentukan kenyamanan suatu rumah sakit terhadap pasien. Desain ini harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.

8. Komunikasi

Informasi yang diberikan pihak penyedia pihak jasa dan keluhan penerimaan oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

Adapun beberapa metode untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut (Gurning dan Pratama, 2017), mengemukakan ada empat metode mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran, setiap Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan seluas-luasnya serta akses yang mudah dan nyaman bagi pelanggannya guna menyampaikan saran, pendapat, kritik dan keluhan mereka.
2. *Ghost shopping*, Biasanya para ghost shoppers diminta mengamati secara seksama dan menilai cara Perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan, dan menangani setiap keluhan.
3. *Lost customer analysis*, perusahaan berusaha menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih, untuk memperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut dapat dikatakan bahwa Perusahaan telah gagal dalam memuaskan pelanggannya. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat

menganalisisnya sebagai Pelajaran dan pengalaman agar tidak mengulangi kesalahan yang telah dilakukan

4. Survei kepuasan pelanggan, metode survei baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi merupakan metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelangganya.

2.1.2.3 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut (Nugroho 2017) untuk mengukur kepuasan pasien mengemukakan ada empat kriteria yang dapat diukur yaitu:

- a. Kenyamanan, aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang hal yang menyenangkan dalam semua kondisi, lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan dan lain sebagainya. Kenyamanan adalah aspek kepuasan pasien yang tidak berkaitan langsung dengan efektivitas, tetapi pelayanan berikutnya.
- b. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, response, support, seberapa tanggap dokter/perawat diruangan IGD, rawat jalan, rawat inap, farmasi, kemudahan dokter/perawat dihubungi, keteraturan pemberian makanan, obat, pengukuran suhu dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan interaksi antara petugas.
- c. Kompetensi teknis petugas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan

kecepatan pelayanan pendaftaran, keterampilan dalam menggunakan teknologi, pengalaman petugas rekam medis, dan keberanian mengambil tindakan.

- d. Biaya, dapat dijabarkan dalam pertanyaan berkaitan dengan jumlah yang harus diberikan atas pelayanan yang harus didapatkan, seperti kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keinginan bagi masyarakat miskin tentu saja faktor diatas bila dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi itu dapat definisikan dan diukur kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2.1.2.4 Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS)

Sistem jaminan sosial merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat sebagaimana diamanatkan dalam pasal 28 H ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dan pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu, dalam ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor X/MPR/2001, presiden ditugaskan untuk membentuk sistem jaminan sosial nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat yang lebih menyeluruh dan terpadu.

Sejarah perkembangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial mengalami perjalanan yang begitu panjang. Menteri keuangan pada saat itu mengatakan bahwa pengelolaan dana sosial pada kedua BPJS tetap perlu memerhatikan prinsip kehati-hatian. Untuk itu, pemerintah mengusulkan dibuat katup pengaman jika terjadi krisis keuangan maupun kondisi tertentu yang memberatkan kondisi keuangan.

Pembentuk Undang-undang tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ini merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-Undang ini merupakan pelaksanaan dari pasal 5 ayat (1) dan pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional yang mengamanatkan pembentukan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan transformasi kelembagaan PT ASKES (Persero), PT JAMSOSTEK (Persero), PT TASPEN (Persero) dan PT ASABRI (Persero) menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Transformasi itu diikuti dengan adanya pengalihan peserta, program, aset dan liabilitas, pegawai, serta hak dan kewajiban.

Penggabungan tersebut bertujuan agar memudahkan dalam pengurusan klaim asuransi bagi peserta dan penyederhanaan birokrasi dalam lingkup lembaga ini. Dalam hal ini anggota yang dulunya sudah terdaftar dalam salah satu organisasi, secara otomatis menjadi anggota BPJS Kesehatan. Selain itu, hal lain yang tergolong baru adalah tata cara pendaftaran dan biaya premi bulanan yang dibebankan pada BPJS Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dikeluarkan dengan berbagai pertimbangan. Pertimbangan tersebut adalah:

- a. Bahwa program jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat.
- b. Bahwa untuk mewujudkan tujuan jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara jaminan berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana

amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan rakyat.

- c. Bahwa berdasarkan pasal 5 ayat (1) dan pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dengan undang-undang yang merupakan transformasi keempat Badan Usaha Milik Negara untuk mempercepat terselenggaranya sistem jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.

BPJS selanjutnya menjalin harapan bagi para masyarakat yang tidak mampu untuk menjamin pelayanan kesehatan apabila terpaksa harus dirawat di rumah sakit. Hal tersebut sangat membantu karena biaya kesehatan pada masa sekarang yang sangat tinggi.

Pada penyelenggara Jaminan Sosial menyelenggarakan sistem jaminan sosial nasional berdasarkan dengan asas kemanusiaan, manfaat dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Asas kemanusiaan adalah asas yang terkait dengan penghargaan terhadap martabat manusia. Selanjutnya asas manfaat adalah asas yang bersifat operasional menggambarkan pengelolaan yang efisien dan efektif. Kemudian yang dimaksud dengan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia adalah asas yang bersifat adil. Tujuan dari dibentuknya BPJS adalah untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Dalam hal ini kebutuhan esensial setiap orang agar dapat hidup layak, demi terwujudnya kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, penulis mempelajari penelitian terdahulu untuk menjaga keaslian penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
Kiky Jenitha Rosalia & Ni Ketut Purnawati (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Dempasar	Regresi Linier Berganda	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati nilai probabilitas positif dan lebih kecil dari pada taraf signifikan, maka bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha Denpasar. pada variabel daya tanggap, nilai probabilitas positif dari pada taraf signifikansi, maka daya tanggap berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husada Denpasar.
Jarliyah Harfika & Nadiya Abdullah (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Regresi linier berganda	Kualitas pelayanan, Fasilitas kepuasan pasien	Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa 1).

	Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya			Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukun Kabupaten Aceh Barat Daya, 2). Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukun Kabupaten Aceh Barat Daya,
Rizal Rosiana (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan sebagai mediasi terhadap loyalitas pasien	Metode Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung terhadap nilai $p < 0,05$ sedangkan terhadap loyalitas pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$ terhadap loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$
Yulianti Nona dan Putu Nina Madiawati (2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Unit Rawat Inap	Metode kuantitatif	Kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat inap	Hasil dari penelitian ini kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>reliability</i> , <i>tangibles</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

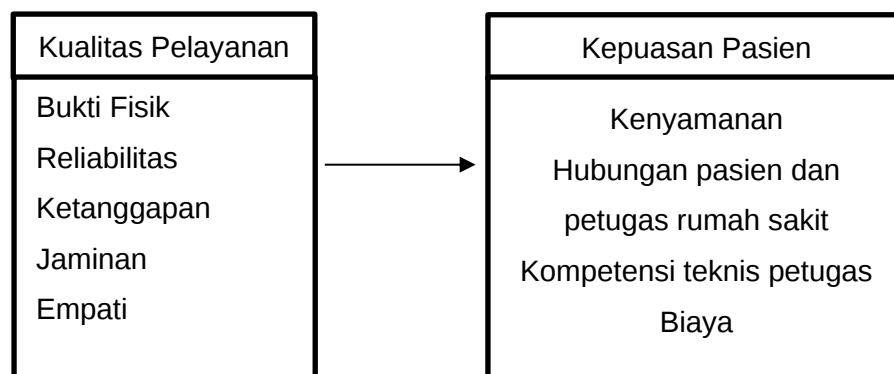
	Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung			kepuasan pasien sebesar 74,5%. Variable <i>reliability</i> , <i>tangibles</i> , dan <i>assurance</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
Nidia (2012)	Pengaruh kualitas pelayanan jasa Kesehatan terhadap kepuasan pasien puskesmas Bara-Baraya Makassar	Analisis regresi liner berganda	Kualitas pelayanan jasa, variabel kepuasan pasien	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri <i>tangible</i> , <i>emphaty</i> , <i>reability</i> dan <i>assurance</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien
Rahadi Fitra Nova (2010)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan, fasilitas, Kepuasan pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara Bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini menjelaskan hubungan antar variabel penelitian yaitu service quality (X1) sebagai variabel independen dan Kepuasan

pasien (Y) sebagai variabel dependen. Variabel ini dikembangkan dalam model penelitian yang akan diteliti sehingga peneliti dapat dengan jelas membangun hipotesis penelitian yang akan diuji. Oleh karena itu kerangka pikir pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat inap di rumah sakit Stella Maris makassar.