

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DOKTER SPESIALIS PESERTA BPJS KESEHATAN  
DI RSUD DOLOPO KABUPATEN MADIUN**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
TASYA ISMA'UL FAIQOH  
NIM. 2003102298**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DOKTER SPESIALIS PESERTA BPJS KESEHATAN  
DI RSUD DOLOPO KABUPATEN MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun Untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Studi Sarjana Strata 1 Manajemen

**Oleh**

**TASYA ISMA'UL FAIQOH**

**2003102298**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
AGUSTUS 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Tasya Isma'ul Faiqoh telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 31 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Madiun, 31 Juli 2024

Pembimbing II,



Hendra Setiawan, S.E., M.M.  
NIDN. 0702089403

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Tasya Isma'ul Faiqoh ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 Agustus 2024.


Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305


Ketua

  
Robby Sandhi Dessyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802


Sekretaris

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Anggota

  
Hendra Setiawan, S.E., M.M.  
NIDN. 0702089403

Anggota

  
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0713058001

Anggota



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIDN. 0727078603



Mengesahkan,  
Kaprodi S1 Manajemen

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tasya Isma'ul Faiqoh

NIM : 2003102298

Pogram Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 3 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Tasya Isma'ul Faiqoh

2003102298

## **KATA PENGANTAR**

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT., atas kelimpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis Peserta BPJS (Di RSUD Dolopo Kabupaten Madiun). Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas PGRI Madiun.

Terimakasih yang tak terhingga, penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A., CPA., CRMP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
4. Dr. Apriyanti, S.E., M.M. CPSMM selaku Dosen Pembimbing I yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga kesabaran dalam menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga kesabaran dalam menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah membekali ilmu Pengetahuan kepada Peneliti selama perkuliahan agar bermanfaat di kemudian hari

7. Ibu dan Bapak penulis, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas kepercayaannya kepada penulis, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil penulis serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga dititik ini. Dan juga terima kasih doa dan dukungan yang tiada hentinya selama ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.
8. Untuk Nenek, Tante Aya, Icha, Budhe Laras, dan Pakdhe Edy, dan orang-orang baik yang tidak bisa disebutkan satu-persatu oleh penulis yang telah mendukung perjalanan penulis dalam penyelesaian skripsi ini terimakasih telah memberikan semangat dan *support* untuk penulis.
9. Pihak RSUD Dolopo Kabupaten Madiun yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih untuk arahan bimbingan dan banyak kebaikan dari pihak lain yang tidak disebutkan satu-persatu.
10. Pihak Bakesbangpoldagri Kab. Madiun yang telah mengizinkan penelitian ini dengan pelayanan yang sangat ramah serta kesabaran dalam membantu perjalanan peneliti.
11. Untuk alamamater Universitas PGRI Madiun
12. Staff pelayanan, staff prodi, dan seluruh karyawan Universitas PGRI Madiun
13. Untuk teman seperjuangan magang di Kantor Dinas Perdagangan Kabupaten Madiun Tahun 2023.
14. Keluarga satu atap selama 45 hari yaitu KKN-T 24 di Dukuh Krajan, Sragen, Jenangan, Ponorogo 2023-2024.
15. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.
16. Untuk UENO Family Japan, khususnya Mamas Natsuki dan Adik Ritsuki yang menggemaskan dan membawa keceriaan dengan segala tingkah lakunya. Terimakasih telah menjadi penghibur dan penyemangat penulis dikala penulis merasa kesulitan, terutama dalam menjalani proses

menyelesaikan tugas akhir ini, Kehangatan dan keceriaan kalian telah menjadi penghibur yang luar biasa bagi penulis.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Madiun, 02 Agustus 2024  
Mahasiswa yang menyatakan

Tasya Isma'ul Faiqoh  
NIM. 2003102298



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN COVER.....                                      | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....               | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....                  | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....                        | iv   |
| MOTO DAN KATA PERSEMBAHAN .....                         | v    |
| PERSEMBAHAN.....  | vi   |
| DAFTAR ISI .....  | vii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                                      | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                    | xi   |
| KATA PENGANTAR .....                                    | xii  |
| ABSTRAK .....   | xvi  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                   | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                 | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                          | 1    |
| B. Batasan Masalah .....                                | 19   |
| C. Rumusan Masalah.....                                 | 19   |
| D. Tujuan Penelitian.....                               | 20   |
| E. Kegunaan Penelitian .....                            | 20   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....    | 22   |
| A. Landasan Teori .....                                 | 22   |
| B. Penelitian Terdahulu .....                           | 48   |
| C. Kerangka Konseptual.....                             | 55   |
| D. Hipotesis Penelitian .....                           | 55   |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                      | 59   |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian .....                    | 59   |
| B. Jadwal Penelitian.....                               | 59   |
| C. Desain Penelitian .....                              | 60   |
| D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 62   |
| E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....   | 65   |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                         | 70   |

|  |                                      |     |
|--|--------------------------------------|-----|
| G.   | Instrumen Penelitian .....           | 70  |
| H.   | Teknik Analisis Data .....           | 71  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |                                      | 81  |
| A.   | Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 81  |
| B.   | Deskripsi Data .....                 | 82  |
| C.   | Hasil Pengujian Hipotesis .....      | 88  |
| D.   | Pembahasan.....                      | 101 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....              |                                      | 108 |
| A.   | Kesimpulan.....                      | 108 |
| B.   | Implikasi dan Saran .....            | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                         |                                      | 111 |
| LAMPIRAN .....                               |                                      | 117 |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 1. 1 Daftar Rumah Sakit dengan Akreditasi Paripurna KARS di wilayah Madiun ..... | 9   |
| Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....  | 48  |
| Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian .....   | 60  |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Penelitian.....  | 67  |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                      | 82  |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                              | 84  |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....               | 85  |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                        | 87  |
| Tabel 4. 5 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....                                 | 89  |
| Tabel 4. 6 Validitas Variabel Fasilitas .....  | 89  |
| Tabel 4. 7 Validitas Variabel Kepuasan.....  | 90  |
| Tabel 4. 8 Reliabilitas $X_1$ .....  | 91  |
| Tabel 4. 9 Reliabilitas $X_2$ .....  | 91  |
| Tabel 4. 10 Reliabilitas Y.....  | 92  |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....   | 93  |
| Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas.....   | 94  |
| Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linier Berganda .....                                     | 97  |
| Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi .....  | 98  |
| Tabel 4. 15 Uji f.....   | 99  |
| Tabel 4. 16 Uji t.....   | 100 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Grafik Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2021-2023 RSUD Dolopo .... | 8  |
| Gambar 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024.....          | 11 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....                                       | 55 |
| Gambar 3. 1 Desain Penelitian .....  | 61 |
| Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastitas .....                              | 95 |