

LITERATURE REVIEW: PENGARUH LOKASI, IMAGE DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagai syarat
memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Nurul Fitri Handayani
1910912320005



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Juni, 2023

PERNYATAAN

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

Banjarbaru, Juni 2023



Nurul Fitri Handayani

Skripsi

**LITERATURE REVIEW: PENGARUH LOKASI, IMAGE DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**

Dipersiapkan dan disusun oleh

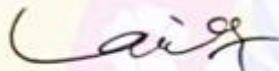
Nurul Fitri Handayani

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal **23 Juni 2023**

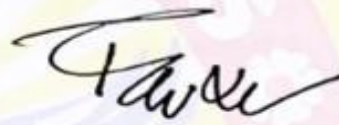
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain



Nur Laily, SKM.,M.Kes

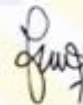


Fauzie Rahman, SKM.,M.PH

Pembimbing Pendamping

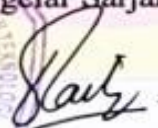


Anggun Wulandari, SKM.,M.Kes



Fakhriyah, S.SiT.,M.KM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Laily Khairiyati, SKM, MPH

Koordinator Program Studi : Kesehatan Masyarakat

ABSTRAK

LITERATURE REVIEW: PENGARUH LOKASI, IMAGE DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Nurul Fitri Handayani

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit untuk keberhasilan pelayanan kesehatan. Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik 2020 diketahui bahwa kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan rumah sakit swasta adalah 83%. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh departemen kesehatan menurut permenkes tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu 100%. Tujuan dari *literature review* ini adalah untuk melakukan telaah mengenai artikel yang berkaitan dengan pengaruh lokasi, *image* dan harga terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini merupakan *literature review* dengan metode *scoping review* dari hasil telaah artikel melalui *google scholar* didapatkan 14 artikel yang selanjutnya akan dianalisis, dan didapatkan 2 artikel (100%) menyatakan terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien. 8 artikel (88%) yang menyatakan bahwa *image* berpengaruh terhadap kepuasan pasien 1 artikel (12%) menyatakan *image* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta 6 artikel (100%) menyatakan bahwa terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Kata kunci: Lokasi, *image* , harga, kepuasan pasien, rumah sakit

ABSTRACT

LITERATURE REVIEW: THE EFFECT OF LOCATION, IMAGE AND PRICE ON PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL

Nurul Fitri Handayani

Patient satisfaction is one indicator of hospital performance for the success of health services. Based on data from the Central Statistics Agency for 2020, it is known that patient satisfaction at government hospitals is at 80%, while private hospitals are 83%. The standard for patient satisfaction in health services is set nationally by the health department according to the 2019 Permenkes regarding the minimum service standard for patient satisfaction, which is 100%. The purpose of this literature review is to conduct a review of articles related to the effect of location, image and price on patient satisfaction in the hospital. This research is a literature review using the scoping review method. From the results of article review through Google Scholar, 14 articles were obtained which will then be analyzed, and 2 articles (100%) stated that there was an effect of location on patient satisfaction. 8 articles (88%) stated that image had an effect on patient satisfaction 1 article (12%) stated image had no effect on patient satisfaction and 6 articles (100%) stated that there was an effect of price on patient satisfaction at the hospital

Keywords: *Location, image, price, patient satisfaction, hospital*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa karena atas izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Literature Review: Pengaruh Lokasi, Image dan Biaya terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*”, tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran Dr. Istiana, dr., M.Kes yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat, Laily Khairiyati, SKM., MPH yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
3. Unit Pengelola KTI dan P2M Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.
4. Dosen pembimbing utama Nur Laily, SKM.,M.Kes dan dosen pembimbing pendamping Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua dewan penguji Fauzie Rahman, SKM.,MPH dan Fakhriyah, S.SiT.,M.KM yang memberi kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi semakin baik.
6. Ayah saya Muhammad Natsir, Ibu saya Alm Sukmawati, Kakak Sakti Eka Putra, Adik Nia Ramadhani, keluarga dekat Muhammad Herliani yang sampai detik ini selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan, saran dan bantuan

finansial dalam perkuliahan, serta selalu mendoakan keberhasilan, kesuksesan serta keselamatan saya dalam menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.

7. Sahabat dekat saya Yuni, Baiti, Putri, Leha, Zaliha, Anji dan Ellisa serta teman-teman di Keluarga Besar Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah membantu, memberikan semangat, inspirasi, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan	5
D. Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Pasien.....	7
B. Manfaat Kepuasan Pasien	8
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	9
D. Rumah Sakit.....	18
E. <i>Theoritical Mapping</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis <i>Literature Review</i>	54
B. Sumber Data.....	55
C. Kriteria Pemilihan (Inklusi dan Eksklusi).....	55
D. Prosedur Pengumpulan Literatur	56
E. Sintesis Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Sntesis Data	59
B. Pembahasan	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 <i>Theoretical Mapping</i> Riset Pengaruh Lokasi, <i>Image</i> Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasin Di Rumah Sakit	22
3.1 Strategi Penentuan Artikel Menggunakan PECOT	55
3.2 Kriteria Inklusi dan Ekslusi	56
3.3 Strategi Penelusuran Artikel dan Hasil Pencarian	57
4.1 Hasil Sintesis Data.....	59
4.2 Fakto-faktor yang Berkaitan dengan Kepuasn Pasien di Rumah Sakit	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Tabel Ekstraksi data
2. *Screenshot* Prosedur Pengumpulan Data
3. Halaman Pertama Setiap Artikel Setelah Proses *Screening*