

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM**  
**BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

**MERSI RENIKA**

**NIM : 1810412620023**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**BANJARMASIN**  
**2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT ISLAM BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Mersi Renika  
NIM : 1810412620023

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji :

a. Pembimbing

Rizki Muslim Hidayat, S.AB,MM.  
NIP. 1989120720171204001

[.....]

b. Penguji I

Drs. H. Rasyidi, MM  
NIP. 195808161990031002

[.....]

c. Penguji II

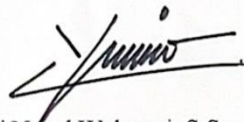
Humaidi, S.AB, M.AB  
NIP.199304212020121013

[.....]

Banjarmasin, 12 Juli 2023

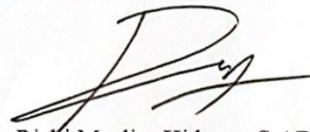
Koordinator

Prodi AdministrasiBisnis



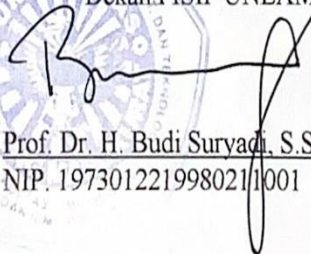
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.A.B  
NIP. 197511052001122001

KetuaPembimbing



Rizki Muslim Hidayat, S.AB,MM  
NIP. 1989120720171204001

Mengetahui  
Dekan.FISIP UNLAM,

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP. 1973012219980211001



## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Sel uruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 04 September 2023

Yang membuat pernyataan,



MERSI RENIKA  
NIM 1810412620023

## ABSTRAK

Mersi Renika 1810412620023, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Banjarmasin. Dibimbing oleh Rizki Muslim Hidayat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, desain penelitian ini adalah asosiatif kausal. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sehingga diperoleh 100 responden yang dijadikan sampel penelitian ini dengan perhitungan menggunakan rumus dari Lemeshow. Data yang digunakan diambil dari kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh nilai koefisien sebesar 0,448, nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan diperoleh nilai r sebesar 0,605. Sehingga, dapat disimpulkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rumah Sakit Islam Banjarmasin dengan pengaruh sebesar 60,5%.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

## **ABSTRACT**

*Mersi Renika 1810412620023, 2023, The Influence of Service Quality on BPJS Patient Satisfaction at Banjarmasin Islamic Hospital. Supervised by Rizki Muslim Hidayat.*

*This study aims to find out and examine the effect of Service Quality on BPJS Patient Satisfaction at Banjarmasin Islamic Hospital.*

*This research is a quantitative research, the research design is causal associative. Sampling in this study used purposive sampling technique, in order to obtain 100 respondents who were used as samples of this study by calculating using the formula from Lemeshow. The data used is taken from the questionnaire. Data analysis using simple linear regression analysis.*

*The results showed that the coefficient value was 0.448, the sig value was  $0.000 < 0.05$ , and the r value was 0.605. Thus, it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the Banjarmasin Islamic Hospital BPJS with an effect of 60.5%.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholalahualaihi Wassallam, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk didalam umatmu Ya Rasulullah dan mendapat syafaat Mu kelak. Atas kodirat dan iradatMu jualah Ya Rabb, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Islam Banjarmasin.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Ibu Dra. Hj. Siti Rusidah, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti selama menempuh kuliah.
6. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang sudah memberikan masukan, saran, nasehat, dan dukungan kepada penulis sejak awal pembuatan skripsi sampai terselesaikannya Skripsi ini.
7. Bapak Drs. Rasyidi, MM selaku Dosen Penguji I Skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan Skripsi sehingga dapat terselesaikan.
8. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Dosen Penguji II Skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun pemikiran penulis dalam Skripsi ini sehingga bisa menjadi lebih baik.
9. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmu yang sangat berguna selama perkuliahan.
10. Seluruh staf dan pegawai Program Studi maupun Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dan melayani dengan baik.
11. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendukung, membantu dan mendo'akan untuk penyelesaian Skripsi ini.
12. Teman-teman dan sahabat penulis yang selalu memberi semangat untuk penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Agusuts 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teoritis .....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.1.3 Strategi Pemasaran .....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	12
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	12
2.1.2.2 Model Perilaku Konsumen .....	13
2.1.2.3 Faktor Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	32
2.3.1 Hipotesis Penelitian .....	32
2.3.2 Model Penelitian .....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Pendekatan Penelitian .....	35
3.2 Desain Penelitian.....	35
3.3 Lokasi Penelitian.....	35
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	36
3.4.1 Populasi.....	36

3.4.2	Besar Sampel.....	36
3.4.3	Teknik Sampling .....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5.1	Variabel Bebas (Independen) .....	37
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen).....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7	Teknik Analisa Data.....	40
3.7.1	Skala Pengukuran .....	41
3.7.2	Deskriptif Statistik.....	42
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.7.3.1	Uji Validitas.....	42
3.7.3.2	Uji Reliabilitas .....	43
3.7.4	Uji Asumsi Klasik .....	44
3.7.4.1	Uji Normalitas .....	44
3.7.4.2	Uji Linearitas .....	44
3.7.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.7.5	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	45
3.7.6	Alat Uji Hipotesis .....	46
3.7.6.1	Uji Parsial (Uji t) .....	46
3.7.6.2	Koefisien Determinasi .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
4.1	Profil Responden.....	49
4.2	Deskriptif Statistik .....	52
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.3.1	Hasil Uji Validitas .....	57
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	58
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	59
4.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	59
4.4.2	Hasil Uji Linearitas.....	61
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.5	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	63
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	64
4.6.1	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	64
4.6.2	Pengujian Koefisien Determinasi .....	65
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL.....</b>	<b>67</b>
5.1	Interpretasi Hasil.....	67
5.2	Implikasi Hasil .....	69
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	70
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
6.1	Kesimpulan .....	71

6.2 Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENELITI	

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Data Rumah Sakit Kota Banjarmasin.....	1
Tabel 1.2	Daftar Rumah Sakit Rujukan BPJS.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban.....	41
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden .....	42
Tabel 3.4	Intrpretasi Koefisien Korelasi .....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Kelas BPJS .....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	51
Tabel 4.6	Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan ...	52
Tabel 4.7	Persentase Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas .....	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas .....	62
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	63
Tabel 4.13	Hasil Parsial/Uji t .....	64
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	34
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas (1) .....	59
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas (2) .....	60
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Gambar 4.4	Hasil Model Akhir Penelitian.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner .....
Lampiran 2	Tabulasi Data .....
Lampiran 3	<i>OUTPUT SPSS</i> .....
Lampiran 4	r Hitung .....
Lampiran 5	Tempat Pengambilan Data .....
Lampiran 6	Pengisian Lembar Kuesisioner .....