

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
NILAI TARIF TERHADAP MINAT PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI**

TESIS

Oleh : Rafia Hafni Harahap

NIM : 3004183027

PROGRAM STUDI :

EKONOMI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2021

PERSETUJUAN

Tesis Berjudul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
NILAI TARIF TERHADAP MINAT PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI**

Oleh:

Rafia Hafni Harahap

Nim: 3004183049

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Mengikuti Seminar Hasil Tesis Guna
Memperoleh Gelar Magister (S2) Program Studi Ekonomi Syariah Pada Fakultas
Ekonomi & Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Pembimbing I



Dr. Saparuddin Siregar, S. E, Ak, M.Ag
(NIP. 19630718 200112 1001)
(NIDN. 2018076301)

Pembimbing II



Dr.Hj. Yenni Samri Juliati Nst, MA
(NIP. 197907012009122003)
(NIDN.2001077903)

PERSETUJUAN

Tesis Berjudul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
NILAI TARIF TERHADAP MINAT PASIEN MELALUI KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI**

Oleh:

Rafia Hafni Harahap
Nim: 3004183049

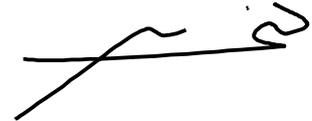
Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Mengikuti Seminar Hasil Tesis Guna
Memperoleh Gelar Magister (S2) Program Studi Ekonomi Syariah Pada Fakultas
Ekonomi & Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Pembimbing I



Dr. Saparuddin Siregar, S. E, Ak, M.Ag
(NIP. 19630718 200112 1001)

Pembimbing II



Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, MA
(NIP. 197907012009122003)

Penguji I



Dr. Sri Sudiarti, M.A
(NIP. 195911121990032002)

Penguji II



Dr. M. Ridwan M. A
(NIP. 197608202003121004)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara (UINSU)



Maryam Batubara, M.A., Ph.D
(NIP. 197207162007012023)

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Tarif Terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Malahayati**” Rafia Hafni Harahap, NIM 3004183049 Program Studi Ekonomi Syariah, telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 31 Maret 2021.

Tesis ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister Ekonomi (M.E) pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Medan, 31 Maret 2021

Panitia Sidang Munaqasyah Tesis Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua,



Maryam Batubara, M.A., Ph.D.

NIP : 197207162007012023

NIDN : 2016077202

Sekretaris,



Yusrizal, SE, M.Si.

NIP : 197505222009011006

NIDN : 2022057501

Anggota

Penguji I,



Dr. Saparuddin, S.E, Ak, M.Ag

NIP : 19630718 200112 1001

NIDN : 2018076301

Penguji II,



Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst., MA

NIP : 197907012009122003

NIDN : 2001077903

Penguji III,



Dr. Sri Sudiarti, MA

NIP : 195911121990032002

NIDN : 2012115903

Penguji IV,



Dr. M. Ridwan, MA

NIP : 197907012009122003

NIDN : 2001077903

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sumatera Utara



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag.

NIP : 197604232003121002

NIDN : 2023047602

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Rafia Hafni Harahap
NIM : 3004183027
Tempat/tgl lahir : Medan, 15 April 1990
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jl. Kenari 28 No. 712 Perumnas Mandala Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis saya yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI TARIF TERHADAP MINAT PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 20 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



Rafia Hafni Harahap

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah Sistem Transliterasi Arab-Latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158/1987 dan No. 0543b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

No.	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1.	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2.	ب	Ba	B	Be
3.	ت	Ta	T	Te
4.	ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
7.	خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
10.	ر	Ra	R	Er
11.	ز	Zai	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14.	ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
15.	ض	Đad	Đ	De (dengan titik di bawah)
16.	ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
17.	ظ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di bawah)
18.	ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (di atas)
19.	غ	Gain	G	Ge
20.	ف	Fa	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Ki
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	El
24.	م	Mim	M	Em
25.	ن	Nun	N	En
26.	و	Wau	W	We
27.	ه	Ha	H	Ha
28.	ء	Hamzah	’	Apostrof
29.	ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-------	------	-------------	------

ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Ḍammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أَ	Fathah dan Ya	Ai	A dan i
أُ	Fathah dan Wau	Au	A dan u

Contoh: كيف = kaifa , حول = ḥaula

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَـ	Fathah dan Alif atau Ya	Ā /ā	a dengan garis di atas
إَـ	Kasrah dan Ya	Ī /ī	i dengan garis di atas
أُـ	Ḍammah dan Wau	Ū /ū	u dengan garis di atas

Contoh: قَالَ = qāla, قِيلَ = qīla, يَقُولُ = yaqūlu

d. Tā' al-Marbūṭah

Transliterasi untuk tā' al-marbūṭah ada dua, yaitu:

1. Tā' al-marbūṭah hidup

Tā' al-marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan Ḍammah, transliterasinya adalah /t/.

2. Tā' al-marbūṭah mati

Tā' al-marbūṭah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan tā' al-marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka tā' al-marbūṭah itu di transliterasikan ta (t) atau ha (h).

Contoh:

طَلْحَةَ = ṭalḥah

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ = rauḍatu al-jannah / rauḍatuljannah

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: رَبَّانَا = Rabbanā

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu "ال", namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah huruf lām /ل/ di transliterasikan sesuai dengan bunyi huruf setelahnya, yaitu diganti dengan huruf yang mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah huruf lām /ل/ di transliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ل/ tetap berbunyi /l/.

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda) maupun *ḥarf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam tulisan Arab huruf kapital tidak dikenali, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital setiap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh: 1. Wa mā Muḥammadun illā rasūl.

2. Inna awwala baitin wuḍi'a li an-nāsi lallazī bi Bakkata mubārakan.

3. Syahru Ramaḍāna al-lazī unzila fihi al-Qur'ānu.

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi itu merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.



ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI TARIF TERHADAP MINAT PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIRUMAH SAKIT ISLAM MALAHAYATI

(RAFIA HAFNI HARAHAAP)

NIM : 3004183027
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tempat/ Tanggal Lahir : Medan, 15 April 1990
Nama Ayah : Djupain Harahap
Nama Ibu : Mardiah Siregar
Pembimbing : 1. Dr. Saparuddin Siregar, S. E, Ak, M.Ag
2. Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, MA

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis jalur dan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.0. Penelitian ini menggunakan angket dengan sampel sebanyak 56 responden dengan pengumpulan data. Hasil penelitian berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan variabel Nilai tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien serta variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Kemudian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien, dan Fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien, Nilai tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien serta Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien melalui minat pasien. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien dan minat pasien. Fasilitas yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit dapat dijangkau oleh pasien dapat meningkatkan kunjungan pasien begitu juga dengan nilai tarif dapat diukur melalui manfaat atau dari apa yang telah disediakan oleh rumah saki apabila fasilitas yang disediakan rumah sakit lengkap serta dapat memenuhi keinginan pasien maka akan berdampak baik bagi perkembangan dan keberhasilan rumah sakit.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Tarif, Minat Pasien, Kepuasan Pasien.*



ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITY AND RATE RATE ON PATIENT'S INTEREST THROUGH SATISFACTION OF INPATIENT PATIENTS IN MALAHAYATI ISLAMIC HOSPITAL

(RAFIA HAFNI HARAHAAP)

Student ID : 3004183027
Study Program : Islamic Economics
Place and Birth Day : Medan, 15th 1990
Father's Name : Djupain Harahap
Mother's Name : Mardiah Siregar
Advisor : 1. Dr. Saparuddin Siregar, S. E, Ak, M.Ag
2. Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, MA

This research method uses a quantitative approach with path analysis and uses the assistance of the SPSS program version 20.0. This study used a questionnaire with a sample of 56 respondents with data collection. The results of the study based on a partial test showed that the service quality variable had a positive and significant effect on patient satisfaction and the tariff value variable had a positive and significant effect on patient satisfaction and the facilities variable had a positive and significant effect on patient satisfaction. Then service quality has a positive and significant effect on patient interest, and service facilities have a positive and significant effect on patient interest. The tariff value has a positive and significant effect on patient interest and patient satisfaction has a positive and significant effect on patient interest. While the results of the study based on the simultaneous test showed that the variables of Service Quality, Facilities and Value Rates had a positive and significant effect on patient satisfaction through patient interest. The implications of this study indicate that through good service to patients it will be able to increase patient satisfaction so that it has an impact on patient satisfaction and patient interest. Facilities that have been determined by the hospital can be reached by the patient and can increase patient visits as well as the value of the rate can be measured through benefits or from what has been provided by the hospital if the facilities provided by the hospital are complete and can fulfill the patient's wishes, it will have a good impact on the development and success of the hospital.

Keywords: *Service Quality, Facilities and Value Rates, Patient Interest, Patient Satisfaction.*

التجريد



تحليل تأثير جودة الخدمة والتسهيلات وقيمة السعر على مصلحة المرضى من خلال رضا المرضى المؤسسين في مستشفى ملاهايائي الإسلامي

(هارهف د فني رافعة)

رقم تعريف الطالب : 3004183049

برنامج الدراسة : الاقتصاد الإسلامي

مكان تاريخ الولادة : ميدان، ١٥ أبريل ١٩٩٠

اسم الأب : هفج فاين هار

اسم الأم : مرضية سيرغر

مشرف : ١- الدكتور سفاردين سيرغر ، S.E, Ak, M.Ag

٢- الدكتور حاج بين سمر جوليئات , M.A

يستخدم أسلوب البحث هذا نهجًا كميًا مع تحليل المسار ويستخدم مساعدة برنامج SPSS الإصدار 20.0. استخدمت هذه الدراسة استبانة مع عينة من 56 مستجيب مع جمع البيانات. أظهرت نتائج الدراسة المعتمدة على الاختبار الجزئي أن متغير جودة الخدمة كان له تأثير إيجابي ومعنوي على رضا المريض وأن متغير قيمة التعريف كان له تأثير إيجابي ومعنوي على رضا المريض وأن متغير المرافق كان له تأثير إيجابي ومعنوي على رضا المرضى. ثم جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على مصلحة المريض ، ولقيمة التعريف تأثير إيجابي وهام على مصلحة المريض ورضا المريض لها تأثير إيجابي وهام على مصلحة المريض . بينما أظهرت نتائج الدراسة المبينة على الاختبار المتزامن أن متغيرات جودة الخدمة والتسهيلات وقيمة التعريف كان لها تأثير إيجابي وهام على رضا المريض من خلال اهتمام المريض. تشير تداعيات هذه الدراسة إلى أنه من خلال الخدمة الجيدة للمرضى ستمكن من زيادة رضا المرضى بحيث يكون لها تأثير على رضا المريض واهتمام المريض يمكن للمريض الوصول إلى المرافق التي تم تحديدها من قبل المستشفى ويمكن أن تزيد من زيارات المريض وكذلك يمكن قياس قيمة السعر من خلال الفوائد أو مما تم توفيره من قبل المستشفى إذا كانت التسهيلات المقدمة من قبل المستشفى كاملة ويمكن أن يلبي رغبات المريض ، سيكون له تأثير جيد على تطوير ونجاح المستشفى.

لكلمات الرئيسية: جودة الخدمة ، التسهيلات ومعدلات القيمة ، مصلحة المريض ، رضا المريض.

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah. segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang tak terhingga kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik sesuai dengan kemampuan penulis. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Rasulullah SAW, *qudwah hasanah* dalam menjalankan aktivitas sehari-hari yang syafaatnya diharapkan di hari kemudian kelak. *Allahumma Shalli'ala Muhammad wa'ala ali muhammad*. Tesis dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Tarif Terhadap Minat Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Islam Malahayati Medan”** yang diselesaikan untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Magister dalam bidang ilmu ekonomi syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan.

Tesis ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis. Ucapan terima kasih istimewa untuk Ayahanda Djupain Harahap dan Ibunda tercinta Mardiah Siregar yang telah membesarkan, mendidik, dan mendoakan penulis. Untuk saudara- saudaraku tersayang Ali Musa Harahap, Siti Aisyah Harahap dan Abdul Majid Harahap. kakak ipar penulis Chairani Siregar.

Tesis ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari guru besar, dosen- dosen, keluarga, dan kerja sama dari rekan sejawat peneliti yang ada di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Ibu Maryam Batubara, M.A., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

3. Bapak Dr. Saparuddin Siregar, SE.Ak., M.Ag selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengajarkan dan mengarahkan penulis dari sebelum seminar proposal, seminar hasil sampai tesis ini selesai.
4. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nst, MA selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan ataupun saran kepada penulis untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Ibu dr.Helly M.Kes, selaku kepala Pimpinan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset dan mengambil data.
6. Ibu Fitriani S.E, selaku Kepala Sub bagian Umum/ Kepegawaian yang telah membantu dan mengabarkan penulis dalam urusan surat menyurat dan yang telah memberikan bantuan berupa data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian penulis.

Terima kasih atas segala bantuannya, tesis ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan dan kerjasamanya. Semoga bantuan tersebut memperoleh balasan berupa pahala dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, karena masih terdapat kesalahan dan kekeliruan baik dari segi penulisan dan penyusunannya. Oleh karena itu, penulis masih menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Medan, 07 Februari 2021

Penulis



Rafia Hafni Harahap

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
E. Sistematika Pembahasan	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan.....	17
B. Fasilitas	31
C. Nilai Tarif.....	34
D. Minat Pasien	37
E. Kepuasan Pasien atau Pelanggan	41
F. Penelitian Terdahulu.....	44
G. Kerangka Pikir	47
H. Hipotesis	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Populasi Dan Sample	51
D. Sumber Data	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54

F. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	56
G. Analisis Jalur	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	68
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
2. Deskriptif Responden.....	87
3. Deskriptif Variabel.....	92
4. Uji Validitas dan Reliabilitas	96
5. Uji Asumsi Klasik	99
6. Uji Hipotesis	102
B. Pembahasan Hasil Penelitian	108
1. Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	108
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat pasien	108
b. Pengaruh Fasilitas terhadap minat pasien	108
c. Pengaruh Nilai tarif terhadap minat pasien	109
d. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	110
e. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pasien.....	111
f. Pengaruh Nilai tarif terhadap kepuasan pasien.....	112
g. Pengaruh minat pasien terhadap kepuasan pasien	113
2. Pengaruh Tidak Lansung (<i>Indirect Effect</i>).....	123
a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan pasien.....	114
b. Pengaruh fasilitas terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan pasien	114
c. Pengaruh Nilai Tarif Terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan pasien	115
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	116
B. saran	118
DAFTAR PUSTAKA	120

DAFTAR TABEL

No Tabel	Halaman
1.1 Data Jumlah Pasien Rawat Inap RS Malahayati	1
1.2 Data Jumlah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas RS Malahayati	8
1.3 Perbandingan Harga Tipe-tipe Kamar Rawat Inap di RS Malahayati Dan RSU Martha Friska	9
1.4 Tabel Kepuasan Pasien Rawat Inap Dari Kotak Saran pada Tahun 2013 - 2017	10
1.5 Data Jumlah Keluhan Pasien Rawat Inap Rs Malahayat.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	42
3.1 Variabel, Defenisi Operasional, Dimensi, Indikator	51
4.1 Komposisi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
4.2 Komposisi Pasien Berdasarkan Umur	86
4.3 Komposisi Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	87
4.4 Komposisi Pasien Berdasarkan Pendidikan	88
4.5 Komposisi Pasien Berdasarkan Jumlah Kunjungan (Hari)	89
4.6 Kategori Kecenderungan Rata-rata Butir Pertanyaan	90
4.7 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	91
4.8 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas.....	92
4.9 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Nilai Tarif	93
4.10 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Minat	94
4.11 Distribusi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	95
4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	96
4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)	97
4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Tarif (X_3).....	97
4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Minat (Y)	97
4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Z).....	98
4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	98

4.18 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	99
4.19 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients.....	101
4.20 Rekapitulasi Hasil Uji Analisis Path (Analisis Jalur).....	107

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pikir	44
4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Malahayati	69
4.2 Komposisi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
4.3 Komposisi Pasien Berdasarkan Umur	86
4.4 Komposisi Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	87
4.5 Komposisi Pasien Berdasarkan Pendidikan	88
4.6 Komposisi Pasien Berdasarkan Jumlah Kunjungan (hari)	89
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	100
4.8 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian (Analisis Path).....	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dalam pelayanan kesehatan telah mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan institusi yang memiliki fungsi sosial, namun dengan adanya rumah sakit swasta maka rumah sakit lebih sering disebut sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan memberikan pelayanan kesehatan melalui pengelolaan berdasarkan pengelolaan badan usaha.

Yang terjadi selanjutnya adalah persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Pada saat ini, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit tersebut menggunakan banyak sekali sumber daya manusia dengan berbagai kualifikasi. Begitu pula besarnya dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk rumah sakit. Sebagai peluang usaha telah bermunculan dari berbagai sektor, salah satunya adalah sektor jasa yang dapat menciptakan lapangan kerja yang luas. Dari perkembangan tersebut terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi dapat kita lihat dinamika yang terjadi pada industri jasa. Selain itu, juga dapat dilihat dari menjemurnya organisasi non profit (seperti instansi pemerintah, rumah sakit, perguruan tinggi dan lain-lain) yang semakin sadar akan kebutuhan untuk meningkatkan customer atau permintaan yang berorientasi pada konsumen. RSIM bersaing untuk mendapatkan konsumen dengan mengevaluasi kualitas layanan internal dan eksternal, fasilitas dan nilai tarif dan dengan cara terbaik mencapai kepuasan konsumen yang diharapkan oleh konsumen pemenuhan kepuasan konsumen secara optimal yang dikehendaki oleh konsumen.

Rumah sakit pada hakikatnya adalah salah satu jenis industri jasa, dalam hal ini industri jasa kesehatan. Oleh karena itu, rumah sakit harus berpegang

pada prinsip bisnis dengan berbagai peran fungsi manajemen. Rumah sakit ering disebut sebagai lembaga yang menjalankan misi sosial, sehingga terdapat kesan bahwa pengelolaan rumah sakit jauh dari orientasi bisnis dan tidak mengedepankan pemberian kesehatan kepada pasien. Hal tersebut dapat diatasi dengan perbaikan manajemen rumah sakit, dan manajemen rumah sakit harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya.

Rumah sakit yang didirikan dan dikelola oleh kelompok swasta. Keunggulan yang dimiliki oleh rumah sakit swasta adalah menyediakan fasilitas yang lengkap kepada pasien, kualitas jasa pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan rumah sakit umum, pelayanan kepada pasien yang baik, ramah, tidak lamban, cepat dan sikap tenaga medis yang profesional dalam menangani pasien.

Di dalam rumah sakit terdapat organisasi yang bersifat kompleks, yang setiap organisasinya membutuhkan anggaran biaya. kegiatan Rumah Sakit ini juga sangat erat kaitannya dengan hal seperti pelayanan, fasilitas, keuangan, kepuasan pasien, manajemen dan kondisi masyarakat. Dalam kaidah prinsip anggaran, efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas anggaran sebagai wujud pertanggungjawaban sistem manajemen.¹

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia semakin meningkat. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Masyarakat sudah mulai menyadari betapa berharganya kesehatan bagi hidup mereka karena begitu mahalnya biaya perawatan kesehatan yang seringkali sulit dijangkau. Masyarakat perlu meningkatkan kesadaran akan arti kesehatan dan masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan terus meningkat yang menjadi salah satu penyebab meningkatnya kebutuhan akan prasarana kesehatan, selain itu masyarakat juga akan semakin bijak dalam memilih jasa penyedia layanan

¹ Setya Enti Rikomah, *Farmasi Rumah Sakit*, Budi Utama. (yogyakarta : CV Budi Utama, Oktober 2017). hal. 123

kesehatan yang terbaik dan sesuai kebutuhan dan kebutuhannya. Padahal Rumah sakit Islam malahayati (RSIM) akan membrikan pelayanan kesehatan selama 24 jam dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu di IGD atau di ruangan yang dibutuhkan pasien yang membutuhkan perawatan medis. Fasilitas tersebut diberikan kepada masyarakat untuk memudahkan masyarakat dalam membutuhkan pelayanan rumah sakit dengan segera. Dengan cara ini selama dibuthkan masyarakat, RSIM dapat melayani setiap saat.

Persaingan dibidang usaha, termasuk industri manufaktur dan jasa menuntut perusahaan untuk dapat mendapatkan keunggulan dalam persaingan tersebut. Oleh karena itu setiap perusahaan harus dapat memenuhi kepuasan pelanggan berdasarkan layanan yang diberikannya. Tiga faktor penting yang perlu diperhatikan perusahaan dalam upaya mengatasi persaingan dan memenuhi kepuasan pasien diantaranya kualitas pelayanan, nilai tarif dan fasilitas. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan karena memperoleh kualitas pelayanan yang baik. Pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepercayaan konsumen sangat mahal dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tak berwujud, bervariasi, tak terpisah, dan dapat musnah serta tidak dapat diulang untuk mengkonsumsi dengan hal yang sama, oleh karena itu apabila kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu pasien akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa rawat inap yang ditawarkan dan setelah pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan pasien. Faktor kedua setelah kualitas pelayanan jasa, adalah tarif. Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang tarif pelayanannya sehingga tarif tersebut tepat atau sesuai di mata konsumen. Tarif yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen tidak puas, mengeluh dan akhirnya pindah ke pelayanan kesehatan lain.

Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, khususnya masyarakat menengah ke atas. Karena itu tarif yang ditetapkan haruslah terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Harapan masyarakat Rumah Sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Persepsi tarif sangatlah mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor ketiga setelah kualitas pelayanan dan tarif adalah fasilitas. Banyaknya penyedia layanan kesehatan menuntut konsumen lebih kritis dalam memilih jasa rumah sakit mana yang akan digunakan. Fasilitas penunjang pelayanan medis menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan. Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan tarif, mempromosikan dapat memuaskan kebutuhan baik pada pembeli yang ada maupun pembeli potensial artinya bahwa kegiatan pemasaran dilakukan bukan semata-mata untuk menjual barang atau jasa tetapi untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

Dikarenakan munculnya berita mengenai banyak penyakit baru, kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan semakin tinggi. Akibatnya permintaan masyarakat terhadap jasa pelayanan kesehatan pun semakin meningkat. Sehingga dengan adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan ini, menjadi peluang yang besar bagi jasa pelayanan kesehatan terutama Rumah Sakit. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan terutama Rumah Sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya yang baik, fasilitas yang lengkap serta tarif yang sesuai untuk memberikan kepuasan bagi pasiennya.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas hidup. Masyarakat

cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama Rumah Sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik - klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan konsumen. Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Hapsara, pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi.

Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang lebih efektif dan efisien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, tenaga medis dan tarif Rumah Sakit.

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat diberikan oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan. Keberadaan fasilitas penunjang seperti kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan konsumen. Konsumen akan lebih mudah menyampaikan hal yang menjadi ketidakpuasannya dalam memperoleh pelayanan.

Fasilitas yang ada di Rumah Sakit Islam Malahayati meliputi Peralatan Gawat Darurat yaitu penyediaan mobil ambulance, bank darah, defibrilator, dan ventilor. Peralatan Pencitraan Medis yaitu penyediaan CT scan, EEG, EKG, X-

ray. Peralatan Bedah yaitu penyediaan autoclave, meja operasi, dan mesin anestesi. Peralatan Kebidanan yaitu penyediaan inkubator bayi, dan USG.³

Adapun jumlah kamar jenis pelayanan rawat inap di RSIM berupa Kelas III (Laki-laki) berjumlah 34 kamar, Kelas III (Perempuan) berjumlah 27 kamar, Ruang Bersalin terdiri dari (VIP berjumlah 2 kamar, Kelas I berjumlah 2 kamar, Kelas II berjumlah 6 kamar, Kelas III berjumlah 19 kamar), Ruang Anak terdiri dari (Kelas II berjumlah 10 kamar, Kelas III berjumlah 12 kamar), Kelas II berjumlah 24 kamar, Kelas I berjumlah 12 kamar, Kelas I Plus berjumlah 6 kamar, VIP berjumlah 10 kamar, ICU berjumlah 6 kamar, Suite Room berjumlah 2 kamar, Perinatologi terdiri dari (NICU berjumlah 4 kamar, dan Kelas I berjumlah 29 kamar), R. Inap Psikiatri berjumlah 20 kamar. Data yang diperoleh dari Bidang Pelayanan, dimana saat ini jumlah tempat tidur yang ada di ruang rawat inap adalah sebanyak 225 tempat tidur, termasuk tempat tidur di ruang Haemodialisa dan ruang observasi Instalasi Gawat Darurat. Dengan jumlah pasien rawat inap yang semakin meningkat, maka jumlah tempat tidur sudah tidak mencukupi lagi. Kondisi sejumlah tempat tidur tersebut sudah selayaknya diperbaiki dan bahkan diganti karena usia pemakainnya sudah cukup lama. Meningkatnya permintaan pengguna jasa Rumah Sakit Islam Malahayati untuk memanfaatkan fasilitas rawat inap Kelas I Plus, VIP, dan Sweetroom, melebihi kapasitas kamar yang ada sehingga perlu dilakukan pembangunan ruangan rawat inap.

Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkan. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima konsumen. Konsumen harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi konsumen pesaing yang akan berakibat buruk bagi perkembangan perusahaan. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al ditentukan oleh 5 (lima) dimensi yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Tantangan yang dihadapi Rumah Sakit adalah tantangan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal. Rumah sakit ini dituntut untuk dapat merubah orientasi pelayanan yang sebelumnya konvensional menjadi pelayanan yang profesional. Pelayanan yang konvensional adalah pelayanan yang tidak berorientasi pada kepuasan pasien, Pelayanan yang tidak memperhatikan bahasa pelayanan, tanpa memberikan perhatian kepada pasien yang menyebabkan jasa yang ditawarkan kurang laku.

Pihak pengelola Rumah sakit telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang diberikan menentukan tingkat kepuasan yang diperoleh pasien rawat inap. Selain itu rumah sakit ini juga menerapkan tarif jasa kesehatan yang bersaing dengan rumah. Karena biaya atau tarif yang harus dibayar pasien juga berkaitan dengan tingkat kepuasan yang akan diterimanya. Dengan demikian Rumah Sakit Malahayati selalu memperhatikan kualitas pelayanan dan menentukan biaya atau tarif yang sesuai dengan kemampuan pasien. Pada tahun-tahun terakhir ini Rumah sakit Malahayati mengalami perkembangan jumlah pasien khususnya pasien rawat inap yang fluktuatif.

Peningkatan sarana dan prasarana Rumah Sakit juga perlu dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang lebih efektif dan efisien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, tenaga medis dan tarif Rumah Sakit.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu mempertimbangkan mengenai harga

pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke tempat lain. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, harga yang sesuai, dan efisien. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh Rumah Sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Pihak Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Jika dilihat secara garis besar dan berdasarkan analisis data tentang penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya teliti yaitu diharapkan dapat melanjutkan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel lain diluar variabel-variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil penelitian yang lebih bervariasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan penulis terkait penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun, berdasarkan kuesioner butir pernyataan kualitas pelayanan pada Responsiveness (ketanggapan) yaitu perawat siap dan sigap dalam melayani

pasien mendapatkan skor rata-rata 3,20 yang dimana adalah skor paling rendah diantara butir pernyataan kualitas pelayanan lainnya. Oleh karena itu, penulis menyarankan untuk kualitas pelayanan mengenai responsiveness (ketanggapan) pihak rumah sakit lebih meningkatkan ketanggapan perawat maupun tugas medis yang bertugas dalam melayani pasien sehingga pasien yang memerlukan bantuan dapat ditangani dengan cepat. Sedangkan untuk variabel fasilitas, baik atau buruknya fasilitas yang ada di rumah sakit akan tetap tidak berpengaruh pada kepuasan pasien, karena semakin buruk fasilitas maka semakin rendah kepuasan pasien.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah Sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah tepat atau sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Rumah Sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menjadi pilihan masyarakat, Khususnya masyarakat menengah ke atas. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien. Apabila harga terlalu mahal maka banyak pasien yang akan mengeluh. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh rumah sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.²

² J. John, *Patient Satisfaction: The Impact of Past Experience* (JHCM: JHCM.Vol 12.No. 3. pp 56-64, 1992). hal. 68

Layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit adalah jasa seperti lazimnya yang dihasilkan suatu industri khususnya industri jasa. Rumah sakit sebagai industri jasa sangat khas dan berbeda dibanding dengan industri jasa lainnya.³

Data jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Malahayati bulan Januari 2015 sampai dengan bulan Juni 2019 adalah sebagai berikut:

Table 1.1

Tabel Data Jumlah Pasien Rawat Inap RS Islam Malahayati

Tahun	Jumlah Pasien		
	Baru	Lama	Total
2015	5.102	15.728	20.830
2016	3.941	15.919	19.860
2017	4.350	16.097	20.447
2018	4.254	15.436	19.690
2019	6.394	13.976	20.370
Jumlah	24.041	77.156	118.787

Sumber: data arsip RS Islam Malahayati, 2015 - 2019

Dari data jumlah pasien RSIM terlihat jumlah pasien berfluktuasi. Hal tersebut menunjukkan perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien, baik pasien yang baru pertama kali datang maupun pasien lama di RSIM.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas data jumlah pasien baru dan lama rawat inap RSIM berfluktuasi. Dari tahun 2015 sampai tahun 2019 jumlah pasien yang baru jumlahnya berfluktuasi. Pada tahun 2015 jumlah pasien baru 5.102 orang, kemudian pada tahun 2016 pasien baru menurun menjadi 3.941 orang, kemudian pada tahun 2017 pasien baru meningkat menjadi 4.350 orang. Pada tahun 2018 jumlah pasien mengalami penurunan menjadi 4.254, kemudian pada tahun 2019 pasien baru mengalami peningkatan yang sangat signifikan menjadi 24.041. Hal

³ Benyamin Lumenta, *Hospital: Citra, Peran dan Fungsi-fungsi*, (Yogyakarta: Kanisius, 1989), hal. 20

tersebut menunjukkan perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien, baik pasien yang baru pertama kali datang maupun pasien lama di RSIM.

Sementara kualitas pelayanan dirumah sakit sangat menentukan kepuasan pasien pada saat berobat, baik rawat inap maupun yang tidak rawat inap. Dari uraian diatas di sampaikan bahwa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien apabila harapan sama dengan kenyataan yang diterima pasien. Berkenaan dengan itu sangat penting untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan disebuah rumah sakit.

Table 1.2

Tabel Data Jumlah Kualitas Pelayanan dan Fasilitas RS Malahayati

No	Pelayanan dan Fasilitas	2015	2016	2017	2018	2019
1.	Kemudahan proses pendaftaran pasien	15%	10%	8%	6%	3%
2.	Kebersihan lingkungan	13%	7%	8%	3%	1%
3.	Perhatian dokter, perawat secara individual kepada pasien	10%	10%	7%	3%	2%
4.	Menu makanan pasien	16%	12%	14%	3%	3%
5.	Ketepatan jadwal, pemeriksaan dokter, dan perawat	2%	4%	7%	8%	5%
6.	Kemampuan dokter, perawat dalam menangani keluhan Pasien	8%	9%	6%	6%	4%
7.	Perawatnya kurang ramah	18%	12%	10%	7%	5%
8.	Kebersihan kamar mandi	8%	7%	7%	5%	5%
Jumlah		90	90%	71%	67%	41%

Sumber: data arsip RS Malahayati, 2015 – 2019

Berdasarkan tabel 1.2 di atas data jumlah kualitas pelayanan dan fasilitas RS Islam Malahayati mengalami fluktuasi. Pada tahun 2015 sampai tahun 2019 kemudahan proses pendaftaran pasien mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2015 sampai 2019 kebersihan lingkungan RSIM semakin menurun. Pada tahun 2015 sampai 2019 perhatian dokter perawat secara individual kepada pasien semakin menurun dari tahun 2017. Dari tahun 2015 sampai 2019 menu makanan pasien menurun. Dari tahun 2015 sampai 2019 ketepatan jadwal, pemeriksaan dokter, dan perawat mengalami fluktuasi. Dari tahun 2015 sampai

2019 Kemampuan dokter, perawat dalam menangani keluhan Pasien mengalami fluktuasi. Dari tahun 2015-2019 perawatnya kurang ramah dan Kebersihan kamar mandi mengalami penurunan.

Tabel di atas menunjukkan semakin meningkatnya jumlah keluhan atau komplain pasien rawat inap terhadap kinerja pelayanan RSIM. Hal ini jika dibiarkan dapat menurunkan kepuasan dan minat beli (keinginan menggunakan jasa lagi) pasien rawat inap, yang selanjutnya berdampak negatif bagi kemajuan dan perkembangan rumah sakit tersebut.

Tabel1.3

**Perbandingan Harga Tipe-Tipe Kamar Rawat Inap di Rs
Islam Malahayati dan RSU Martha Friska**

JENIS KAMAR	HARGA KAMAR	
	RS MALAHAYATI	RSU MARTHA FRISKA
SUPER VIP	Rp. 545.000	Rp. 600.000
VIP	Rp. 495.000	Rp. 500.000
KELAS 1	Rp. 345.000	Rp. 400.000
KELAS 2	Rp. 320.000	Rp. 200.000
KELAS 3	Rp. 245.000	Rp. 100.000
ICU	Rp. 550.000	Rp. 600.000

Tabel1.4

**Tabel Kepuasan Pasien Rawat Inap dari Kotak Saran pada Tahun
2015 – 2019**

Jenis Pelayanan	Jumlah Pasien	Merasa Puas					Merasa Tidak Puas				
		2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Staff Pendaftaran	400	61	70	75	79	85	15	17	5	16	7
Pelayanan jadwal pemeriksaan dokter dan perawat	443	84	80	85	75	80	4	8	7	10	10
Pelayanan kemampuan Perawat, dokter menangani pasien	512	94	96	80	99	89	12	10	9	13	10

Kebersihan kamar mandi	365	50	58	60	63	65	16	15	14	10	14
Pelayanan dan pembayaran	480	82	84	85	87	89	6	13	10	15	9
Pelayanan IGD	519	80	85	90	95	99	5	10	16	20	19
Pelayanan makanan	508	74	88	70	100	89	14	10	15	18	30

Sumber: data arsip RS Islam Malahayati, 2015 – 2019

Kemudian tabel dibawah ini menampilkan keluhan-kesah atau ketidaksenangan masyarakat terhadap Jasa rumah sakit, akan tetapi secara keutuhan keluhan pasien. Data jumlah keluhan pasien rawat inap Rumah Sakit Malahayati dari tahun 2015 sampai 2019 seperti dibawah ini:

Tabel 1.5

Tabel Data Jumlah Keluhan Pasien Rawat Inap RS Islam Malahayati

Tahun	Jumlah Keluhan
2015	120
2016	150
2017	140
2018	112
2019	110

Sumber: data arsip RS Islam Mahayati, 2015 - 2019

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jumlah keluhan-kesah pasien rawat inap condong mengalami penurunan. Apakah penurunan jumlah keluhan pasien rawat inap berkaitan dengan meningkatnya kepuasan pasien rawat inap atas kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang merekaterima.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap minat pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati?

3. Bagaimana pengaruh nilai tarif terhadap minat pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati?
4. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rs Islam Malahayati
5. Bagaimana fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rs Islam Malahayati
6. Bagaimana nilai tarif berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati?
7. Bagaimana minat pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati?
8. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati?
9. Bagaimana fasilitas berpengaruh terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien di rawat inap pada Rs Islam Malahayati?
10. Bagaimana nilai tarif berpengaruh terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien di rawat inap pada Rs Islam Malahayati?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati
2. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap minat pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati
3. Untuk menganalisis pengaruh nilai tarif terhadap minat pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rs Islam Malahayati
5. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rs Islam Malahayati
6. Untuk menganalisis pengaruh nilai tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati

7. Untuk menganalisis pengaruh minat pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati
8. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien rawat inap pada Rs Islam Malahayati
9. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien di rawat inap pada Rs Islam Malahayati
10. Untuk menganalisis pengaruh nilai tarif terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien di rawat inap pada Rs Islam Malahayati?

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang ingin dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan menjadi sarana mempraktekkan teori-teori selama di bangku kuliah.
2. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian yang sejenis.
3. Bagi Rumah Sakit, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai kinerja pelayanan terhadap kepuasan pasien terutama pihak-pihak Rumah Sakit harus memperhatikan hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pasien, yang pada akhirnya dapat mendorong Rumah Sakit kearah perkembangan dan kemajuan.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini ditulis sebagai karya ilmiah berbentuk tesis yang terdiri dari 5 bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan. Bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian pustaka. Bab ini menjelaskan tentang kajian teori tentang kualitas pelayanan, fasilitas, nilai tarif, minat pasien dan kepuasan pasien. Pada bab ini juga diuraikan tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : Metode penelitian. Bab ini akan menjelaskan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data penelitian, definisi operasional, alat dan teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : Hasil dan pembahasan. Bab ini berisi tentang uraian gambaran umum objek penelitian, deskriptif data penelitian, analisis data penelitian serta pembahasan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas serta nilai tarif melalui minat pasien terhadap kepuasan pasien.

BAB V : Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis serta saran atas permasalahan yang ada untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, nilai tarif terhadap minat pasien terhadap kepuasan pasien pada RSI. Malahayati Medan. Berdasarkan analisis data dan pembahasan, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien ataupun sebaliknya. Hal ini berarti adanya kualitas pelayanan yang optimal, maka kepuasan pasien akan tercipta dengan sendirinya.
2. Fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien artinya persepsi pasien terhadap ketersediaan fasilitas lengkap akan semakin tinggi akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. Hal ini berarti fasilitas pelayanan yang lengkap tersedia dan dapat diperoleh manfaatnya oleh pasien maka akan menciptakan kepuasan pasien dengan sendirinya.
3. Nilai tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien artinya ataupun rendah nilai tarif (harga) yang ditawarkan RSI. Malahayati akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien artinya tinggi ataupun rendah kepuasan yang dirasakan pasien pada perobatan sebelumnya akan berpengaruh terhadap minat pasien untuk menjalani perawatan/perobatan selanjutnya.
5. Kualitas pelayanan, fasilitas dan nilai tarif terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan diikuti dengan peningkatan minat pasien ataupun sebaliknya. Hal ini berarti adanya kualitas pelayanan yang optimal, maka akan meningkatkan minat

pasien dengan sendirinya.

6. Fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien artinya, persepsi pasien terhadap ketersediaan fasilitas lengkap yang semakin canggih dan lengkap akan diikuti dengan peningkatan minat pasien. Hal ini berarti fasilitas pelayanan yang lengkap tersedia dan dapat diperoleh manfaatnya oleh pasien maka akan menciptakan minat pasien dengan sendirinya.
7. Nilai tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien artinya, tinggi ataupun rendah nilai tarif (harga) yang ditawarkan RSI. Malahayati Medan akan berpengaruh terhadap minat pasien untuk menjalani perawatan atau perobatan.
8. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka akan diikuti dengan peningkatan minat pasien ataupun sebaliknya. Hal ini berarti adanya kualitas pelayanan yang optimal, maka akan meningkatkan minat pasien dengan sendirinya.
9. Fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien artinya persepsi pasien terhadap ketersediaan fasilitas lengkap akan semakin tinggi akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. Hal ini berarti fasilitas pelayanan yang lengkap tersedia dan dapat diperoleh manfaatnya oleh pasien maka akan menciptakan kepuasan pasien dengan sendirinya.
10. Nilai tarif berpengaruh terhadap minat pasien melalui kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya tinggi ataupun rendah nilai tarif (harga) yang ditawarkan RSI. Malahayati akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti selanjutnya.

Peneliti selanjutnya harus memperhatikan beberapa aspek penting lain diluar dari variabel dalam penelitian ini mengembangkan dan lebih menyempurnakan penelitian ini, yaitu :

- a. Menambahkan variabel lain dalam penelitian ini beserta pengukuran dengan metode yang lebih akurat jika diperlukan
- b. Variabel dan indikator sesuai dengan penelitian yang diperoleh dengan keadaan yang sebenarnya (objektif)
- c. Dalam menentukan teknik penentuan sampel dan pengambilan sampel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, harus memperoleh data yang valid dan reliabel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian

2. Bagi RSI. Malahayati Medan

- a. Ditinjau dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia, RSI. Malahayati perlu melakukan perbaikan tampilan secara fisik yaitu gedung, kamar pasien dan berbagai sarana dan prasarana serta daya tanggap dari perawat/pekerja dalam memperbaiki keluhan pasien dengan baik.
- b. Ditinjau dari nilai tarif (harga), RSI. Malahayati Medan perlu memperhatikan penawaran tarif operasional rawat inap sesuai aturan Kementerian Kesehatan agar dapat mendukung minat dan pelayanan yang diberikan kepada pasien, pemberian layanan yang baik dan kompetitif dalam menawarkan nilai tarif (harga) yang relevan dengan keinginan pasien yang berkunjung.
- c. Ditinjau dari kepuasan pasien terhadap RSI. Malahayati Medan dalam menangani keluhan dan permintaan pasien harus diikuti dengan survey kepuasan pelanggan. RSI. Malahayati Medan perlu

menerapkan *Lost Customer Analysis* (LCA) dimana Manajemen RSI. Malahayati Medan meminta pendapat dari pasien untuk melakukan perbaikan dari penyebab ketidakpuasan pasien.

- d. Ditinjau dari minat pasien, RSI. Malahayati Medan perlu lebih dalam mengetahui keinginan, kemauan dan kebutuhan pasien yang datang berkunjung, agar tercipta hubungan jangka panjang dan tidak dapat dipisahkan serta kekal terhadap kompetitor dari rumah sakit yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Pratik*. Jakarta : Sinar Grafika, 2002
- Andriasan, Sudarso. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta : Deepublish, 2016
- Atep, Adya Barata. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2015
- Assael, Henry. *Consumer Behavior 6th Edition*. New York : Thomson Learning: 2001
- Assauri, S. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari : Jakarta. 2003
- Azrul dan Azwar. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara, 1995
- Adler, Haymans Manurung. *Reksadana Investasiku*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara, 2007
- Cooper Donald R dan C. William Emory. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga, 1996
- Ferdinand. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas*. Jakarta : PT. Gramedia, 1999
- Ghozali, Imam. *Model Persamaan Struktural Konsep & Aplikasi dengan Program AMOS 21,0*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013
- Ghazali, Imam. *Aplikasi Analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisis Butir*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hapsara H.R, Filsafat, *Pemikiran Dasar Pembangunan Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Oktober 2014
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011

- Harmaizar, Zaharuddin. *Menggali Potensi Wirausaha*. Bekasi : CV Dian Anugerah Perkasa, 2006
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2004
- Husein, Umar. *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Ibrahim, B. *TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global*. Jakarta: Penerbit Djambatan, 1997
- Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (ed. 1), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Imam, Machali. *Statistik Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Kaukaba, 2016
- John, J. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Experience*. *JHCM*. Vol 12. No. 3. pp 56-64, 1992
- Kadir. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: Rajawali Pers, 2017
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa, 2006
- Katsir, Ibnu. *Muassasah Qurthubah Tafsir Al-A'zhim*. Jakarta: Lentera Hati, 2002
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Mushaf Al-Qur'an Terjemah*, Bekasi: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2013
- Kotler, Amstrong. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2001
- Kotler, Philip & Keller. *Marketing Management*. 15th edition. United States: Pearson Education, 2016
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhal Indo, 2002
- Kuncoro, Engkos Achmad dan Riduwan. *Cara Menggunkan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015

- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007
- Lumenta, Benyamin. *Hospital: Citra, Peran dan Fungsi- fungsi*. Yogyakarta: Kanisius, 1989
- Magdalena, Sutantio. *Studi Mengenai Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi (Studi Kasus Produk Merek Sharp di Surabaya*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. III No. 3, 2004
- Maharani dan Ahmad Sani, *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia:Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: Uin Press, 2013
- Munawar, Beku, S dan Maidin, A. *Rasionalisasi Tarif Rawat Inap Rumah Sakit melalui Analisis Biaya Satuan, Kemampuan dan Kemauan Pasien Membayar (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Kabupaten Majene)*, Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan., Vol. 1, No. 2, 2003
- Muhammad. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999
- Natalia, L. *Analisis Faktor Persepsi yang Mempengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja Pada Giant Hypermarket*. Jakarta : Univeritas Gunadarma, 2008
- Prawoto, Nano dan Agus Tri Basuk. *Analisis Regresi: Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017
- Priyanto, Duwi. *Pengelolaan Data Terpraktis SPSS 22*. Yogyakarta: CV. Andi, 2014
- Rambat, Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa-Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat, 2001
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, cet. Ketiga, 2002
- Rijanto, S. *Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020*. Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI Press. 1994
- Rokimah, Setya Enti. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV Budi Utama, Oktober 2017
- Saiffudin, Azwar. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi III. Yogyakarta: Pustaka

- Pelajar, 1997
- Sampara, Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press, 1999
- Santoso, Singgih. *Mengambil SPSS untuk Multivariat*. Jakarta : Elex Media Komputindo, 2006
- Siregar, Sofyan. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Aksara, 2014
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan, cet 6*. Bandung: Sinar Baru, 2012
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-1*. Bandung: CV. Alfabeta, 2003
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung : 2001
- Sumarwanto, E. *Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan*. Jakarta : Cermin Dunia Kedokteran. No. 19, 1994
- Swastha, Basu. *Manajemen Pemasaran Modern, Liberty Offset*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2007
- Thamrin , Abdullah. *Manajemen Produksi dan Industri Kecil*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka, 2003
- Gregorius, Candra. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset, 2004
- Utama, S. 2005. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jurnal Manajemen Kesehatan. 9 (1): 1-7,
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonosia, 2001
- Yusuf, Qordhawi. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: GIP, 1997



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20731
Telepon (061) 6615683-6622925, Faximili (061) 6615683;
Website: www.febi.uinsu.ac.id

Nomor : B-0018/Un.11/EB/PP.00.9/06/2020
Lamp : 1 (satu) berkas
Hal : **Surat Izin Meneliti**

02 Juni 2020

Kepada Yth
dr. Chairulsyah putra
Taufik Hidayat
Rumah Sakit Islam Malahayati
di
T e m p a t

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa :

Nama : **Rafia Hafni Harahap (3004183027)**

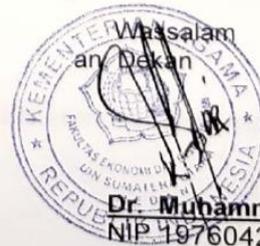
Prog.Studi : Magister Ekonomi Syariah

Judul Penelitian

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Tarif Terhadap Minat
Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Malahayati.**

Adalah mahasiswa Program Studi Magister Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan dan akan melakukan penelitian guna memperoleh data untuk penyusunan Tesis. Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaannya untuk memberikan informasi/data yang diperlukan guna menyelesaikan Tugas mahasiswa tersebut.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih.



Dr. Muhammad Yafi, M.Ag.
NIP. 197604232003121002

Tembusan :
Dekan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (sebagai laporan)

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Tarif Terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Islam Malahayati

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir di UINSU, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, konsentrasi Akuntansi diperlukan dukungan dari Bapak/Ibu/sdr/i untuk bersedia mengisi kuesioner ini. Informasi yang Bapak/Ibu/sdr/i yang berikan dijamin kerahasiaannya. Kuesioner ini hanya digunakan untuk penelitian dan kepentingan akademik. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Nama : Rafia Hafni Harahap

NIM : 3004183027

PETUNJUK PENGISIAN BAGIAN A

Mohon diisi titik-titik pada tempat yang sudah disediakan dan mohon berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban pertanyaan berikut dengan jawaban anda yang sesuai keadaan sebenarnya, atau penjelasan di atas pada titik-titik yang telah disediakan.

Identitas Responden :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
3. Umur..... tahun
4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Negeri
 Wiraswasta
 Pegawai Swasta
 Buruh
 Tidak Bekerja
5. Lama menjalani rawat inap : 1 hari
 2 hari
 3 hari
 > 3 hari

Daftar Kuesioner

Pada bagian ini anda diharapkan memilih/mengisi setiap kolom berdasarkan penilaian anda. Terdapat 5 (lima) alternatif jawaban:

- SS (Sangat Setuju) : Bobot 5
 S (Setuju) : Bobot 4
 KS (Kurang Setuju) : Bobot 3
 TS (Tidak Setuju) : Bobot 2
 STS (Sangat Tidak Setuju) : Bobot 1

Berilah tanda silang (x) pada kolom jawaban yang sesuai dengan jawaban anda. Anda hanya diperbolehkan memilih satu jawaban untuk satu pernyataan. Sangat diharapkan agar anda menjawab/mengisi semua pernyataan yang disediakan.

A. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Tangible (Bukti Langsung/Berwujud)						
1	Bangunan RSI Malahayati terlihat indah dan bersih					
2	Ruang rawat inap tertata rapi, bersih dan nyaman					
3	Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih					
4	Kamar mandi dan WC di ruang perawatan bersih					
5	Lokasi parkir terlihat rapi, bersih dan memadai					
6	Kelengkapan peralatan medis yang dipakai telah memadai					
Realiability (kehandalan)						
1	Tenaga medis (dokter, perawat) memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan					

2	Perawat memberitahu jenis penyakit, memberitahu cara perawatan dan cara minum Obat					
3	Perawat menerangkan tindakan yang dilakukan					
4	Tenaga non medis non medis (pendaftaran, kasir dan cs) melayani dengan teliti					
5	Petugas farmasi menjelaskan penggunaan resep obat dengan jelas kepada anda					
6	Petugas medis (perawat, farmasi) dan non medis selalu ditempat					
Responsiveness (ketanggapan)						
1	Perawat siap dan sigap dalam melayani pasien					
2	Perawat bersedia menanggapi keluhan pasien					
3	Perawat melakukan tindakan secara tepat dan sesuai prosedur					
4	Pasien membutuhkan waktu yang cepat untuk mendapatkan pelayanan dokter					
5	Dokter selalu menayakan gejala dan riwayat penyakit anda sebelum melakukan pemeriksaan					
6	Pengambilan hasil penunjang medis (hasil lab, penebusan obat) membutuhkan waktu yang cepat					
Assurance (Jaminan)						

1	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik, sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan					
2	Tenaga medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap					
3	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien					
4	Dokter dan perawat berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya					
5	Pasien yang datang di layani dengan baik dan ramah					
6	Dokter menjelaskan secara jelas terhadap tindakan/penanganan/terapi sakit yang anda derita					
Emphaty (Empati)						
1	Dokter mendengarkan keluhan tentang penyakit yang anda derita serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi					
2	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien					
3	Petugas gizi memahami dan memperhatikan variasi makanan setiap hari					
4	Tenaga medis memberikan perhatian kepada anda dengan baik					
5	Dokter memberikan keterangan penyakit anda tanpa diminta					
6	Pelayanan tidak membedakan antara pasien					

B. Fasilitas

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Ruang tunggu dan toilet yang disediakan bersih dan nyaman					
2	Memiliki alat-alat medis yang Lengkap					
3	RSI Malahayati memiliki papan petunjuk yang jelas					
4	Warna cat dinding/bangunan yang digunakan membuat rileks dan nyaman					
5	Tersedia peringatan untuk menjaga kebersihan					
6	Tersedia stop kontak listrik atau <i>power supply</i>					

C. Nilai Tarif (Harga)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Apakah nilai tarif produk sesuai dengan hasil yang di inginkan					
2	Tarif yang di tetapkan sesuai dengan pelayanan, fasilitas yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada anda					
3	Apakah lama perawatan pasien mempengaruhi dalam nilai tarif di rumah sakit ini					
4	Nilai tarif yang ditawarkan RSI Malahayati sesuai dengan manfaat yang diterima oleh pasien					
5.	Nilai tarif yang ditawarkan RSI Malahayati terjangkau oleh daya beli pasien					

D. Minat Pasien

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Apabila anda terserang penyakit apakah anda berminat untuk kembali memilih rumah					

	sakit ini					
2	Apakah anda akan menyarankan orang lain untuk kembali memilih rumah sakit ini					
3	Apakah anda akan menceritakan kepada teman/keluarga anda tentang mutu pelayanan rs Malahayati					
4	Apabila suatu saat anda membutuhkan pelayanan kesehatan, apakah anda akan berminat untuk kembali dan memanfaatkan pelayanan rawat inap di RSI Malahayati					
5	Saya akan menyatakan hal-hal positif mengenai pelayanan, fasilitas yang pernah saya rasakan kepada teman-teman					
6	Saya akan memilih RSI Malahayati pada masa akan datang					

E. Kepuasan Konsumen (Pasien)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas RSI Malahayati					
2	Saya merasa puas menggunakan jasa RSI Malahayati dengan petugas yang cepat dalam menyelesaikan tugas					
3	Anda merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan petugas RSI Malahayati					
4	Anda merasa puas dengan respon dan tanggapan petugas RSI Malahayati					

5	Fasilitas yang dimiliki RSI Malahayati menunjang kepuasan pasien					
6	Jika anda puas dan akan kembali menggunakan jasa RSI Malahayati apabila anda terserang penyakit					

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Rafia Hafni Harahap
2. Nim : 3004183027
3. Tempat/Tanggal Lahir : Medan/ 15 April 1990
4. Alamat : Jln. Kenari 28 No.712 Perumnas Mandala, Medan
5. Alamat Email : Fiahafni@gmail.com



II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SDN 1066663 Balam Medan Sigumuru, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang Sumatera Utara. Berijazah tahun 2003
2. Tamatan MTS Ponpes Darul Arafah Sumatera Utara. Berijazah Tahun 2006
3. Tamatan MA Ponpes Darul Arafah Sumatera Utara. Berijazah Tahun 2009
4. Tamatan D-III Universitas Budi Darma Medan. Berijazah Tahun 2012
5. Tamatan S1 Universitas Budi Darma Medan. Berijazah tahun 2017
6. Tamatan S2 UIN Sumatera Utara. Berijazah Tahun 2021