

**PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
TARIF JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM YK MADIRA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**CICI DARA JUWITA**

**NPM. 19.01.11.0028**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2023**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PALEMBANG**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Cici Dara Juwita  
Nomor Pokok/NPM : 19.01.11.0028  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Tarif Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang.

Pembimbing Skripsi :




Tanggal <sup>10/2/23</sup> ..... Pembimbing I : Hj. Noviarni, S.E.,M.Si.  
NIDN : 0221116101

Tanggal <sup>12/3/23</sup> ..... Pembimbing II : Muhammad Ridwan, S.E.,M.M.  
NIDN : 0219116101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Tanggal <sup>12/3/2023</sup> .....  
  
Dr. Msy. Mikial, S.E.,M.Si.,AK.CA.CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen,  
Tanggal <sup>12/3/2023</sup> .....  
  
Mariyam Zanariah, S.E.,M.M.  
NIDN : 0222096301

163/PS/DFE/23

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cici Dara Juwita

NPM : 19.01.11.0028

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Tarif Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bebas dari plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi peraturan Mendiknas RI No. 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang – Undangan yang berlaku.

Palembang, April 2023

Yang membuat pernyataan

Cici Dara Juwita

NPM. 19.01.11.0028



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Perumusan masalah.....	6
1.3. Tujuan penelitian.....	6
1.4. Manfaat penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. KAJIAN TEORITIS.....	8
2.1.1. Motivasi .....	8
a. Pengertian Motivasi .....	8
b. Tujuan motivasi konsumen .....	9
c. Dimensi Motivasi.....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
c. Tujuan kualitas pelayanan.....	14
d. Fungsi kualitas pelayanan.....	15

e. Cara mengukur kualitas pelayanan .....	15
2.1.3. Tarif Jasa Pelayanan .....	16
a. Pengertian Tarif.....	16
b. Konsep Tarif .....	16
c. Dimensi tarif .....	17
2.1.4. Kepuasan konsumen .....	17
a. Pengertian kepuasan konsumen .....	17
b. Konsep kepuasan konsumen .....	18
2.2. PENELITIAN LAIN YANG RELEVAN .....	19
2.3. KERANGKA BERPIKIR .....	24
2.4. HIPOTESIS .....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. TEMPAT DAN WAKTU .....	27
3.1.1. Tempat Penelitian .....	27
3.1.2. Waktu Penelitian.....	27
3.2. SUMBER DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	27
3.2.1. Sumber Data .....	27
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.3. POPULASI, SAMPEL, DAN SAMPLING .....	29
3.3.1. Populasi.....	29
3.3.2. Sampel .....	29
3.3.3. Sampling .....	29
3.4. RANCANGAN PENELITIAN .....	29
3.5. VARIABEL DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	30
3.5.1. Variabel Penelitian.....	30
3.5.2. Definisi Operasional .....	31
3.6. INSTRUMEN PENELITIAN .....	33
3.6.1. Uji Validitas .....	33
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	34
3.7. TEKNIK ANALISIS .....	35

3.7.1. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
3.7.3. Uji Hipotesis .....	38
3.7.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
3.8. LANGKAH KERJA DAN JADWAL KERJA .....	40

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	41
4.1.1 Profil RSUD YK Madira .....	41
4.1.2 Keadaan RSUD YK Madira .....	42
4.1.3 Visi, Misi, dan Motto Pelayanan RSUD YK Madira .....	45
4.1.4 Logo RSUD YK Madira.....	45
4.1.5 Sumber Daya Manusia.....	46
4.1.6 Jabatan Struktural RSUD YK Madira .....	46
4.2. PEMBAHASAN DAN INTERPRETASI.....	47
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan umur .....	47
4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	48
4.2.4 Karakteristik responden berdasarkan lama dirawat .....	49
4.3. UJI PERSYARATAN ANALISIS .....	49
4.3.1. Uji Validitas .....	49
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	53
4.4. UJI ASUMSI KLASIK .....	55
4.4.1. Uji Normalitas data .....	55
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	56
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.4.4. Uji Autokorelasi .....	58
4.5. UJI HIPOTESIS .....	59
4.5.1. Uji t .....	59
4.5.2. Uji F .....	61
4.5.3. Uji $R^2$ .....	62

4.5.4. Uji Analisis Linear Berganda .....	63
4.5.5. Uji koefisien korelasi .....	64

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	67

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## ABSTRAK

**CICI DARA JUWITA, Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Tarif Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang. (Dibawah bimbingan Ibu Noviarni, S.E.,M.Si., dan Bapak Muhammad Ridwan, S.E.,M.M.).**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, dan Tarif Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 orang dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 20.0. Hasil penelitian berdasarkan uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa variabel Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap RSUD YK Madira, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap RSUD YK Madira, dan variabel Tarif Jasa Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap RSUD YK Madira. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji F (Uji simultan) menunjukkan Nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $31,094 > 2,77$  dan signifikansi lebih kecil ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak. Artinya bahwa motivasi, kualitas pelayanan, dan tarif jasa pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap RSUD YK Madira. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan untuk para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien.

***Kata Kunci: Motivasi, Kualitas Pelayanan, Tarif Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien.***



## ABSTRACT

**CICI DARA JUWITA, The Influence of Motivation, Service Quality, and Service Rates on Inpatient Satisfaction at YK Madira General Hospital Palembang. (Under the guidance of Mrs. Noviarni, S.E., M.Sc., and Mr. Muhammad Ridwan, S.E., M.M.).**

This study aims to analyze the effect of motivation, service quality, and service rates on general patient satisfaction inpatients at YK Madira Palembang General Hospital. The number of samples in this study were 60 people by collecting data through questionnaires. Testing the hypothesis using multiple linear regression analysis, the data was processed using the SPSS version 20.0 program. The results of the study based on the t test (partial test) showed that the motivation variable had no effect on General Patient Satisfaction inpatient at RSU YK Madira, the Service Quality variable had an effect on General Patient Satisfaction inpatient at RSU YK Madira, and the Service Tariff variable had an effect on General Patient Satisfaction. Stay at RSU YK Madira. While the results of the research based on the F test (simultaneous test) show that the Fcount value is greater than Ftable, namely  $31.094 > 2.77$  and the significance is smaller ( $0.000 < 0.05$ ) then  $H_0$  is rejected. This means that motivation, service quality, and service rates have a simultaneous effect on general patient satisfaction in hospitalization at RSU YK Madira. 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.

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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Pembangunan kesehatan di Indonesia diupayakan untuk dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis (Hapsara, 2017 : 61). Untuk mendukung terciptanya hal tersebut diperlukan sarana dan prasarana seperti rumah sakit.

Di dalam rumah sakit itu sendiri, terdapat organisasi yang bersifat kompleks, yang setiap aktivitasnya membutuhkan anggaran biaya. Aktivitas jasa rumah sakit ini juga sangat erat kaitannya dengan hal seperti pelayanan, fasilitas, keuangan, kepuasan pasien, manajemen dan kondisi masyarakat. Dan dalam aturan prinsip anggarannya terdapat efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas anggaran sebagai wujud pertanggungjawaban sistem manajemen (Setya, 2017 : 123).

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 memotivasi konsumen, memberikan kualitas pelayanan yang baik, dan memberikan 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 khususnya di Kota Palembang. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan konsumen tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan konsumennya.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Menurut Brown (dalam Dwiastuti, dkk, 2017) ; kepuasan konsumen adalah dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk atau jasa. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus dan memotivasi konsumen akan loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut. Dalam hal ini peneliti berpendapat bahwa terdapat 3 faktor penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pasien dan mengatasi persaingan antar sesama pelayanan jasa kesehatan di Kota Palembang yaitu ; memotivasi pasien, memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan tarif yang sesuai.

Faktor pertama yang perlu diperhatikan dalam upaya mewujudkan kepuasan pasien dan mengatasi persaingan antar sesama pelayanan jasa kesehatan di Kota Palembang yaitu motivasi. Menurut Setiadi (2017), konsumen selalu dihadapkan pada persoalan biaya atau pengorbanan yang akan dikeluarkan dan seberapa penting produk atau jasa yang dibutuhkan dan diinginkan. Untuk dapat menarik kepercayaan konsumen, maka sangat diperlukan untuk mengetahui perilaku konsumen tersebut dengan cara melihat motivasi mereka. Jika kita dapat mengetahui motivasi konsumen, maka akan lebih mudah menciptakan strategi untuk dapat memiliki kepercayaan konsumen. Salah satu bentuk motivasi yang dimiliki seseorang juga dapat terlihat dalam menentukan sebuah rumah sakit. Mereka diperhadapkan dengan berbagai pilihan dan kebutuhan. Namun, yang menjadi keputusan mereka dalam memilih rumah sakit sebagai tempat berobat adalah keputusan yang didasari dengan adanya motivasi.

Cara konsumen memilih suatu pelayanan jasa kesehatan rumah sakit, konsumen cenderung mendapatkan motivasi dari diri sendiri maupun motivasi dari luar diri sendiri. Motivasi didapatkan dari kebutuhan fisik dan keamanan yang ingin dimiliki oleh pasien sebelum mereka memilih kelas perawatan yang akan ditempati, dalam hal ini kebutuhan fisik dan keamanan yang diperlukan oleh pasien adalah keinginan agar kualitas pelayanan di rumah sakit dapat memenuhi kebutuhan dan keamanannya dapat menjamin bagi pasien serta dapat memberikan rasa puas kepada pasien. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Simamora (2019) yakni motivasi adalah suatu kebutuhan fisik yang ingin diwujudkan untuk mengejar kepuasan.

Faktor kedua yang perlu diperhatikan dalam upaya mewujudkan kepuasan pasien dan mengatasi persaingan antar sesama pelayanan jasa kesehatan di Kota Palembang yaitu kualitas pelayanan. Kualitas Pelayanan menurut Dosen Senior di School of Business Monash University Malaysia (2020) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan konsumen dan sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah harapan konsumen. Dalam penelitian ini pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menurut Hapsara (2017), pelayanan yang berkualitas 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 pelayanan

yang baik oleh tenaga medis dan non medis dirumah sakit serta adanya fasilitas pelayanan rumah sakit yang lengkap dan terbaru.

Faktor ketiga yang perlu diperhatikan dalam upaya mengatasi persaingan antar sesama rumah sakit dan mencapai kepuasan pasien yaitu tarif jasa pelayanan. Menurut (Kotler & Amstrong. 2018), tarif adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat- manfaat karena memiliki atau menggunakan produk / jasa tersebut. Dalam hal ini untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit juga perlu mempertimbangkan mengenai tarif jasa pelayanannya. Tarif yang ditetapkan haruslah sesuai dengan apa yang telah diterima atau dirasakan oleh pasien, karena tarif yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat pasien kecewa lalu menimbulkan keluhan dan pasien akan pindah memilih rumah sakit lain. Karena itu tarif yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa rumah sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan tarif yang sesuai.

Pelayanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang meliputi pelayanan rawat jalan (Instalasi Gawat Darurat 24 Jam atau IGD, poliklinik umum, poliklinik gigi, poliklinik kebidanan, poliklinik anak, poliklinik bedah, poliklinik penyakit dalam, poliklinik jantung, poliklinik mata, poliklinik kulit, poliklinik THT, poliklinik Syaraf, rehabilitasi medik). Penunjang medis lainnya seperti : Instalasi Farmasi, Radiologi, Laboratorium. Rawat inap yang terdiri dari kelas I, II, III, VIP dan VVIP, ruang ICU, Perinatologi, ruang rawat inap untuk bangsal laki-laki dan perempuan. Dengan jumlah pasien rawat inap sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Tabel Data Jumlah Pasien Rawat Inap**  
**Dari Januari 2022 – Desember 2022**  
**Di Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang**

JUMLAH PASIEN	KUNJUANGAN PASIEN			JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN
	UMUM	ASURANSI	BPJS	
JANUARI	7	-	41	48
FEBRUARI	6	1	14	21
MARET	9	1	25	35
APRIL	5	-	22	27
MEI	5	-	27	32
JUNI	3	1	37	41
JULI	2	0	37	39
AGUSTUS	2	0	37	39
SEPTEMBER	5	4	48	57
OKTOBER	4	1	49	54
NOVEMBER	4	2	60	66
DESEMBER	8	1	50	59
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>11</b>	<b>447</b>	<b>518</b>

*Sumber: Arsip Data RSU YK MADIRA PALEMBANG*

Dari tabel data jumlah pasien rawat inap per 3 bulan dari Januari 2021 – Desember 2022 di Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang terlihat bahwa jumlah pasien berfluktuasi baik pasien umum, asuransi dan BPJS. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya perubahan baik peningkatan maupun penurunan jumlah pasien umum, asuransi dan BPJS di Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang. Maka, yang menjadi kajian penelitian saya adalah pasien umum rawat inap di Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang. Apakah perubahan jumlah pasien umum rawat inap yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap non asuransi dan BPJS terhadap motivasi, kualitas pelayanan, dan tarif jasa pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian di Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang dengan judul **"PENGARUH MOTIVASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN TARIF JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM YK MADIRA PALEMBANG"** untuk memperoleh syarat peneliti dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi, Universitas Tridinanti Palembang.

### **1.2. Perumusan masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka peneliti mencoba merumuskan sebagai berikut :

1. Apakah motivasi, kualitas pelayanan, dan tarif jasa pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang?
2. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang?
4. Apakah tarif jasa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang?

### **1.3. Tujuan penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisa, membuktikan dan sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah motivasi, kualitas pelayanan, dan tarif jasa pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang.
2. Mengetahui apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang.
3. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang.

4. Mengetahui apakah tarif jasa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

1. Bagi Peneliti

Sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan pasien dan faktor – faktor yang mempengaruhinya dibidang jasa rumah sakit.

2. Bagi Rumah Sakit

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi bagi Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang.

3. Bagi Civitas Akademika

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan atau bahan referensi mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pasien.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ritonga, Hariani. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat*. Online. Tersedia: <http://repository.uinsu.ac.id>. Diakses pada 15 November 2022.
- Ditjen Yankes. 2022. *Profile Rumah Sakit Umum YK Madira Palembang*. Online. Tersedia: [https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile\\_rs/1671332](https://sirs.kemkes.go.id/fo/home/profile_rs/1671332). Diakses pada 15 November 2022.
- Aurelia Lianto, Melviana. 2017. *Motivasi Pasien Dalam Memilih National Hospital Sebagai Tempat Berobat : (Sebuah Pendekatan Teori Expectancy – Value Model)*. Online. Tersedia: <https://media.neliti.com>. Diakses pada 15 November 2022.
- Nugraha. M dan Sumadi. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen*. Online. Tersedia: <https://www.rsuddsoedirman.kebumenkab.go.id>. Diakses pada 15 November 2022.
- Sismiyati, Ana. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSKIA Ummi Khasanah Bantul)*. Online. Tersedia: <http://repository.upy.ac.id>. Diakses pada 15 November 2022.
- Dewi, SK. 2017. *Pengaruh motivasi konsumen, persepsi dan sikap konsumen terhadap keputusan pembelian*. Online. Tersedia: <https://journal.feb.unmul.ac.id>. Diakses pada 15 November 2022.
- Master Pendidikan, 2019. *Definisi Operasional Menurut Para Ahli*. <http://www.masterpendidikan.com>. Diakses pada 15 November 2022.
- Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Iklan dan Publikasi Pelayanan Kesehatan 2010*. Online. Tersedia: <https://www.kemhan.go.id>. Diakses pada 15 November 2010.
- Simamora. 2019. *Kinerja Manajemen Sumber daya Manusia*. Online. Tersedia: <https://opac.perpusnas.go.id>. Diakses pada 15 November 2022.

- Nanda. 2021. *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*. Online. Tersedia: <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>. Diakses pada 15 November 2022.
- Massie, RGA. 2020. *Kualitas pelayanan kesehatan dasar*. Online. Tersedia: <http://repository.bkpk.kemkes.go.id>. Diakses pada 15 November 2022.
- Rangkuti, Freddy. 2019. *Strategi promosi yang kreatif dan analisis kasus integrated marketing communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2017. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hapsara. *Filsafat, Pemikiran Dasar Pembangunan Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Irianto, Agus. 2019. *Statistik, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Amalia, Lia. 2017. *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGD.
- Sunarsih. 2021. *Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rental Alif Computer Kediri*. Kediri : Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Martono, Nanang. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rikomah, Setya Enti. 2017. *Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Silaen, Sakti. 2017. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sudarso, Andriasan. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.