**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MEDIS DAN FASILITAS KESEHATAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN**

**PASIEN RAWAT INAP PADA RSUD**

**Dr. PIRNGADI MEDAN**

**Skripsi**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

****

**Oleh**

**JELITA SALWA HAYATI LUBIS**

**NPM. 163114021**

**MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASHLIYAH**

**MEDAN**

**2020**



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama : Jelita Salwa Hayati Lubis**

**NPM : 163114021**

**Fakultas : Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**JenjangPendidikan : Strata Satu (S1)**

**Judul Skripsi :PengaruhKualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD. Dr. Pirngadi Medan.**

**Diketahui**

**Pembimbing I** **Pembimbing II**

**Mhd. Dani Habra, SE, M.MA Mutawaqil Bilah Tumanggor, SE, MM**

**NIDN :0110076703 NIDN : 0128107203**

**Diuji pada tanggal:**

**Yudisium :**

**Panitia Ujian**

**Ketua Sekretaris**

**DR. KRT. Hardi Mulyono K. Surbakti Shita Tiara, SE, Ak. M.Si**

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MEDIS DAN FASILITAS KESEHATAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN**

**PASIEN RAWAT INAP PADA RSUD**

**Dr. PIRNGADI MEDAN**

**JELITA SALWA HAYATI LUBIS**

**NPM : 163114021**

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Dr. Pirngadi Medan“. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan jumlah populasi 200 responden dan sampel berjumlah 67 responden pasien rawat inap. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan SPSS versi 23.0 *for windows*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, dengan rumus Y = a + b1X1 + b2X2. Hasil uji Koefisien Korelasi diperoleh nilai rxy sebesar 0,512 berarti Kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit berpengaruh positif dan kuat terhadap Kepuasan Pasien rawat Inap Pada RSUD Dr. Pirngadi Medan. Dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Dr. Pirngadi Medan menggunakan uji determinasi (R2). Hasil uji regresi linear berganda diperoleh persamaan Y = 10.221 + 0,395 X1 + 0,214 X2, Kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap. Nilai koefisien determinasi (R2) diperoleh sebesar 0,262 atau 26,2% yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Medis dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Dr. Pirngadi Medan . Mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis dalam penelitian ini, digunakan uji t (parsial) yang diperoleh dari Kualitas Pelayanan Medis (X1) memiliki nilai thitung 3.753 > ttabel 1.997 dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit (X2) memiliki nilai thitung 2.053 > ttabel 1.997. Dengan demikian Ha diterima karena thitung > ttabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Medis Dan Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit atau variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap atau variabel terikat Pada RSUD Dr. Pirngadi Medan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, dan Kepuasan Pasien**

***ABSTRACT***

***THE EFFECT QUALITY OF MEDICAL SERVICES AND HOSPITAL HEALTH FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION***

***AT Dr. PIRNGADI MEDAN***

**JELITA SALWA HAYATI LUBIS**

**NPM : 163114021**

*This research entitled "The Effect Quality of Medical Services and Hospital Health Facilities on Patient Satisfaction At Dr. Pirngadi Medan ". The purpose of this research is to knowing how effect of the quality of medical services and hospital health facilities on patient satisfaction at Dr. Pirngadi Medan with total population is 200 respondents and sample is 67 respondents as patient. The data collection technique used is to use SPSS version 23.0 for windows. The data analysis technique used is multiple linear regression, with the formula Y = a + b1X1 + b2X2. Correlation coefficient test results obtained rxy value of 0.512, which means that the quality of medical services and hospital health facilities have a positive and strong effect on patient satisfaction at Dr. Pirngadi Medan. And to find out how much effect the quality of medical services and hospital health facilities on patient satisfaction at Dr. Pirngadi Medan uses the determination test (R2). The results of multiple linear regression test obtained the equation Y = 10,221 + 0.395 X1 + 0.214 X2, the quality of medical services and hospital health facilities have a significant effect on the variable in patient satisfaction. The coefficient of determination (R2) was 0.262 or 26.2%, which means that the variable quality of medical services and hospital health facilities had an effect on the satisfaction of patient at Dr. Pirngadi Medan. Knowing whether the hypothesis is accepted or not in this study, the t test (partial) is used which is obtained from the Quality of Medical Services (X1) which has a value of tcount 3.753> t table 1.997 and Hospital Health Facilities (X2) has a value of t count 2.053> t table 1.997. Thus Ha is accepted because tcount> ttable. Therefore, it can be concluded that the quality of medical services and hospital health facilities or the independent variable partially has a significant effect on patient satisfaction or the dependent variable at Dr. Pirngadi Medan.*

***Keywords: Quality of Service, Health Facilities, and Patient Satisfaction***