

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul)

SKRIPSI



Oleh :

YUNIANTI

NPM. 12133200025

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA

2016

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul)

SKRIPSI



Oleh :

YUNIANTI

NPM.12133200025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

YUNIANTI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap, dan kelengkapan medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner terhadap 100 responden di Rumah Sakit Rajawali Citra dengan menggunakan metode purposive sampling dan populasi yang digunakan adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Rajawali Citra. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi uji validitas dan realibilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan analisis tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,499 + 0,222X_1 + 0,209X_2 + 0,182X_3 + 0,213X_4$$

Variabel kesiapan dokter ahli memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,222(X_1), kemudian diikuti oleh variabel kelengkapan medis sebesar 0,213 (X_4) lalu diikuti oleh variabel pelayanan perawat sebesar 0,209(X_2) dan yang terakhir variabel kamar inap sebesar 0,182(X_3). Pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel kesiapan dokter ahli (X_1), pelayanan perawat (X_2), kamar inap (X_3), dan kelengkapan medis (X_4) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pasien (Y). kemudian uji f dapat diketahui bahwa variabel kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap dan kelengkapan medis memang layak untuk menguji variabel dependen yaitu kepuasan pasien. *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,537 yang artinya bahwa variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kesiapan dokter ahli (X_1), pelayanan perawat (X_2), kamar inap (X_3), dan kelengkapan medis (X_4) sebesar 53,7%, sedangkan sisanya sebesar 46,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap, kelengkapan medis dan kepuasan pasien.

ABSTRACT

YUNIANTI. This research aims to discover whether the preparedness of medical specialists, nursing service, patient rooms and medical equipment play important roles in determining patient satisfaction in Rajawali Citra Bantul Hospital.

The research was carried by utilizing questionnaires given to 100 respondents found in Rajawali Citra Hospital and based on purposive sampling technique in which the population of the research is in-patients of Rajawali Citra Hospital. Analysis method chosen is quantitative analysis, specifically double regression analysis. This analysis covers validity and reliability test, double regression analysis, hypothesis test through t-test and f-test as well as coefficient of determination analysis (R²).

According to the analysis result, a regressive equation can be presented as follows: $Y = 3,499 + 0,222X_1 + 0,209X_2 + 0,182X_3 + 0,213X_4$

Medical specialists' preparedness as a variable has the most significant influence on patient satisfaction as much as 0,222(X₁), followed by medical equipment completeness variable 0,213(X₄), trailed by nursing service variable as high as 0,209(X₂) and the last is patient room variable 0,182(X₃). Hypothesis test done using t-test shows that medical specialist variable (X₁), nursing service (X₂), patient rooms (X₃), and complete medical equipment (X₄) have simultaneous influence on patient satisfaction (Y). Then from the f-test it can be concluded that variable of medical specialists, nursing service, patient rooms and complete medical equipment can be adequately utilized to test the dependent variable namely patient satisfaction. Adjusted R Square is as much as 0,537 meaning that patient satisfaction variable is influenced by independent variable such the preparedness of medical specialists (X₁), nursing service (X₂), patient rooms (X₃) and the completeness of medical equipment (X₄) as much as 53,7%, while the rest 46,3% is the influence of other factors that lie outside the scope of this study.

Keywords: preparedness of medical specialist, nursing service, patient rooms, medical equipment and patient service

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul)



Yogyakarta, 1 Februari 2016

Pembimbing

Dra. Murti Sumarni, MM

NIS. 195309211981032001

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

(Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul)

Oleh :

Yunianti

NIM. 12133200025

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 23 Februari 2016
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Nama

Tanggal

Ketua

Sekretaris

Penguji 1

Penguji 2

: Hari Purnama, SE., M.M

: Fitri Susilowati, SE., M.Sc

: Drs. Arif Sudaryana, M.Si

: Dra. Murti Sumarni, M.M

Tanda Tangan



Yogyakarta, 29 Februari 2016

Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Yogyakarta

Dekan.



Hari Purnama, SE., MM

NIS. 196202211995031004

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yunianti
No. Mahasiswa : 12133200025
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di
Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali
Citra di Bantul)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan pekerjaan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau hasil pemikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, dikenakan sanksi tergantung dari berat ringannya tindakan plagiasi yang dilakukan. Sanksi dapat berupa perbaikan skripsi dan ujian ulang, melakukan penelitian baru atau pencabutan ijazah S1.

Yogyakarta, 29 Januari 2016

Yang membuat pernyataan,



(Yunianti)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. *Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri, dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri. (QS. Al-Isra':7)*
2. *Tanpa ilmu dan pengetahuan, kita seperti dilorong gelap yang dipaksa untuk berjalan.*
3. *Sesungguhnya kesuksesan itu berjalan diatas kesusahan dan pengorbanan.*
4. *Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia. (Nelson Mandela)*
5. *Belajar itu bagaikan mendayung ke hulu. Jika kita tidak maju, maka kita akan terhanyut ke bawah*
6. *Hidup itu harus terus melangkah maju, jika tidak maka Anda akan tetap berada ditempat. Dan modal untuk melangkah maju adalah ilmu*

Persembahan :

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. *Bapak dan Ibu tercinta*

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tidak terhingga ku persembahkan karya kecil ini untuk bapak dan ibu yang selama ini telah memberikan kasih dan sayang yang tulus, pengorbanan materi, selalu mendoakanku, menasehatiku untuk menjadi yang lebih baik yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini langkah awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia.

Terimakasih Ibu... Terimakasih Bapak...

2. *Kakak-kakakku*

Terimakasih untuk kakak-kakakku yang selalu mendukungku dan mendoakanku, serta bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan. Terimakasih kakak, aku sayang kalian.

3. *Calon suamiku*

Ku persembahkan karya kecil ini untukmu, terimakasih untuk kasih sayang, perhatian dan kesabaranmu yang selalu memberikanku semangat, selalu mensupport dan menemaniku dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. *Sahabat-sahabatku*

Untuk semua sahabat-sahabatku teman-teman manajemen terimakasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, dan dukungannya selama ini. Semoga kekompakan dan keakraban ini akan selalu terjaga.

5. *Almamater tercinta*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT,atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini di tujukan untuk memenuhi satu syarat guna memperoleh gelar S-1 di bidang ilmu Ekonomi.

Penulis menyadari sepenuhnya,bahwa penyelesaian skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Buchory, MS. M.Pd., Rektor Universitas PGRI Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Hari Purnama, SE, MM, Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin penelitian ini.
3. Lilik Siswanta, SE, MM., Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta
4. Ibu Dra. Murti Sumarni, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, yang telah mengajarkan semua mata kuliah selama penulis menuntut ilmu.
6. Kedua orang tua ku, (Bapak : Isdi Purwanto) dan (Ibu : Jumiyem) yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan baik moril maupun materil, serta perhatian yang tak terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Kakak-kakak ku (Titik Lestari & Tumijo, Widarti & Riyanto) dan adik-adik ku (Nur Satya Lingga Nugroho, Mey Suryaka, Gustio Dwi Asmoro).
8. Mas Heri S, yang selalu menemaniku dan memberikan semangat.
9. Teman-teman manajemen seperjuangan yang telah membantu dan memberikan motivasi atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Teman-teman KKN Dusun Kedung
11. Pihak RSU Rajawali Citra Bantul yang telah memberikan izin
12. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa mengingat dengan segala keterbatasan dan kesederhanaan karya tulis ini, maka dengan rendah hati penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaannya. Semoga amal Bapak / Ibu dan rekan-rekan dapat imbalan dari Allah SWT.

Yogyakarta, 29 Januari 2016

Yunianti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Hasil Penelitian	6

BAB II	LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	8
	A. Kajian Teori.....	8
	B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
	C. Kerangka Berfikir.....	23
	D. Perumusan Hipotesis.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN.....	25
	A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
	B. Variabel/Parameter Penelitian.....	25
	C. Metode Penentuan Subjek.....	29
	D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
	E. Instrumen Penelitian.....	32
	F. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
	A. Deskripsi Data.....	37
	B. Uji Instrumen.....	37
	C. Analisis Karakteristik Responden.....	40
	D. Analisis Data.....	44
	E. Pembahasan.....	50
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	55
	A. Simpulan.....	55
	B. Implikasi.....	56
	C. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Hasil Uji Validitas	38
Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	39
Tabel 3 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Jenis Kelamin	40
Tabel 4 : Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 5 : Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 6 : Ditribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan	43
Tabel 7 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Pendidikan.....	44
Tabel 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 9 : Hasil Uji Parsial (uji t)	47
Tabel 10 : Hasil Analisis Uji F Simultan	49
Tabel 11 : Hasil Analisis Uji R dan R^2 (Koefisien Determinasi).....	49
Tabel 12 : Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Berfikir	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ekonomi, Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit Rajawali Citra Bantul
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Uji Coba
- Lampiran 4 : Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 6 : Hasil Olah Data Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Kartu Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia agar tetap bisa bertahan hidup dan melaksanakan aktivitas sehari-hari. Apalagi jaman sekarang banyak penyakit yang beraneka ragam yang muncul akibat perbuatan manusia sendiri maupun dari dampak lingkungannya yang meliputi air, udara, tanah, cuaca dan masih banyak lagi yang lainnya. Oleh karena itu sebuah jasa layanan kesehatan harus bisa bergerak dengan cepat untuk membantu masyarakat dalam menyembuhkan berbagai macam penyakit yang ada. Penyakit merupakan gangguan kesehatan kehidupan manusia sejak dulu. Pemeliharaan kesehatan merupakan upaya penanggulangan dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan atau perawatan. Semakin berkembangnya suatu Negara dan semakin banyaknya pengetahuan masyarakat tentang kesehatan maka semakin mendorongnya masyarakat untuk menggunakan jasa ataupun produk kesehatan salah satunya adalah “Rumah Sakit”.

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit

juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit selain menyediakan jasa berobat berupa menginap dan rawat jalan, dilengkapi dengan fasilitas diagnosa dan fisioterapi yang lengkap, selain itu juga memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik dan berusaha memberikan yang terbaik supaya pasien merasa puas berobat di Rumah Sakit. Untuk meningkatkan jumlah pasien dan juga meningkatkan kualitas layanan maka suatu jasa pelayanan kesehatan saling berkompetisi untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya dalam menjual jasa kesehatan. Setiap konsumen didalam menggunakan sebuah jasa akan selalu membandingkan jasanya dengan harapannya. Apabila jasa yang diberikan melebihi harapannya maka akan merasa puas dan akan menggunakan jasa lagi apabila suatu saat membutuhkan.

Rumah sakit merupakan tempat untuk melakukan upaya peningkatan kesehatan, mencegah juga menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. Rumah Sakit mempunyai keunikan, selain unit bisnis usaha Rumah Sakit ini juga memiliki misi sosial yang mempunyai peranan penting dalam hal kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit adalah memberikan layanan kesehatan yang sama untuk seluruh masyarakat. Jasa atau layanan rumah sakit sangat mempengaruhi setiap orang dalam memilih tempat berobat. Oleh

karena itu sebuah Rumah Sakit harus bisa memberikan layanan yang baik, begitu juga dengan adanya dokter ahli, perawat, kelengkapan medis serta tidak kalah penting kamar inap yang tersedia. Orang mulai beranggapan sebelum dia melakukan pengobatan di Rumah Sakit maupun sesudah berobat di rumah sakit tersebut. Jadi penjualan jasa tidak berakhir saat diberikan tetapi sampai pada saat setelah penjualan, apakah akan merasa puas dengan jasa yang didapat atautkah sebaliknya. Maka jasa harus dapat memberikan kepuasan bagi setiap orang yang menggunakannya.

Menurut Fandy Tjiptono, (2007:23) jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Setiap orang tentunya berbeda-beda dalam menilai tentang suatu hal, termasuk dalam penilaian tentang jasa kesehatan Rumah Sakit yang dirasa paling cocok menurut penilaian mereka. Penilaian tersebut bisa disesuaikan dari tingkat ekonomi yang ada, karena tingkat kelas ekonomi juga mempengaruhi di dalam pemilihan perawatan kesehatan yang mereka inginkan. Sekarang ini sudah banyak dijumpai pengobatan gratis yaitu menggunakan sebuah jaminan kesehatan. Jadi masyarakat yang kurang mampu tidak perlu khawatir lagi apabila ingin berobat ke Rumah Sakit dan memerlukan pelayanan rawat inap demi kesembuhan penyakitnya.

Dari pentingnya sebuah kesehatan, sangat mendorong untuk mewujudkan sebuah pelayanan jasa Rumah Sakit yang tentunya aman, nyaman dan mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai

dengan harapan pasien, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT (Studi Kasus pada Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul).

B. Identifikasi Masalah

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien sangat banyak. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan maka penulis terdorong untuk meneliti tentang : kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap, dan kelengkapan medis. Faktor-faktor tersebut ada indikasi dapat menentukan kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dimaksudkan untuk memudahkan dalam melakukan analisis dan pemecahan masalah penelitian agar lebih terfokus pada obyek dan subyek penelitian.

Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian adalah Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul
2. Subyek penelitian adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan jasa Rumah Sakit Rajawali Citra di Bantul.
3. Fokus penelitian adalah pada beberapa variabel (kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap, dan kelengkapan medis) yang terindikasi dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap.

D. Perumusan Masalah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada Rumah Sakit Rajawali Citra harus diperhatikan supaya bisa memberikan pelayanan yang baik dan diminati oleh masyarakat luas serta pasien merasa puas sesuai dengan harapannya.

Berdasar uraian diatas dapat diajukan perumusan masalah, yaitu :

1. Apakah kesiapan dokter ahli berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra?
2. Apakah pelayanan perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra?
3. Apakah kamar inap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra?
4. Apakah kelengkapan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra?
5. Apakah kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap, dan kelengkapan medis secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesiapan dokter ahli terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra.

2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra.
3. Untuk mengetahui pengaruh kamar inap terhadap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra.
4. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan medis terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra.
5. Untuk mengetahui pengaruh kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap dan kelengkapan medis secara simultan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Rajawali Citra.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan di bidang pemasaran, khususnya di bidang pemasaran jasa, dan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit. Diharapkan pula dapat membangkitkan minat serta semangat bagi peneliti yang lain untuk melakukan riset dengan variabel yang lebih banyak lagi.

2. Bagi Rumah Sakit Rajawali Cita

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi manajemen Rumah Sakit Rajawali Citra untuk tetap memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna jasa Rumah Sakit Rajawali Citra.

3. Bagi Pasien/Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pasien tentang pelayanan yang ada di Rumah Sakit Rajawali Citra terhadap kepuasan pasien yang menggunakan jasa di Rumah Sakit Rajawali Citra.