

**PENGARUH BIAYA DAN FASILITAS RUMAH SAKIT  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT KANKER “DHARMAIS” TAHUN 2014**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana Program Studi Manajemen



Oleh:

**SUNTIAH**  
**NIM: 2011511007**

**PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWIJA JAKARTA  
JAKARTA  
2015**



## ABSTRAK

Sektor jasa terutama jasa kesehatan mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan memiliki prospek yang bagus. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Setiap Rumah Sakit harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pasien melalui kualitas pelayanannya. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang baik dan cepat. Banyak Rumah Sakit yang menyadari hal tersebut., sehingga mereka harus dapat mewujudkan kepuasan pasien dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Kanker “Dharmais”. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker “Dharmais” . jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengambilan data dilakukan dengan instrumen kuesioner tertutup lima skala penilaian dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Penelitian dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan data penelitian dan melakukan analisis inferensi. Analisis regresi sederhana dan analisis regresi ganda digunakan sebagai alat analisis sedangkan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji-F.

Penelitian menghasilkan tiga temuan utama sesuai dengan hipotesis yang diajukan, yaitu : 1) Biaya memiliki pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ; 2) Fasilitas Rumah sakit memiliki pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ; 3) Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.

Berdasarkan hasil temuan tersebut maka untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien disarankan agar dilakukan upaya memperbaiki fasilitas rumah sakit yang ada di rumah sakit kanker”Dharmais”.

Kata kunci :

Biaya, Fasilitas dan Tingkat Kepuasan Pasien



## ABSTRACT

The service sector especially health services development significant experience and have a good prospect. This condition makes the competition becomes increasingly fierce. Every hospital should be able to use a variety of ways in order to attract patients through quality service. Society tends to demand better health services and fast. Many Hospitals are aware of it., So they should be able to realize the satisfaction of patients in a variety of strategies in order to maintain the patient.

This study aimed to analyze the influence of the costs and hospital facilities on the level of patient satisfaction. This study was conducted at Hospital Cancer "Dharmais". Population in this study were outpatients at the Hospital Cancer "Dharmais". the number of samples used in this study were 100 respondents. Data were collected by questionnaire covered five grading scale of strongly disagree to strongly agree. Quantitative research done by describing and analyzing research data inference. Simple regression analysis and multiple regression analysis is used as an analytical tool whereas hypothesis testing performed by t-test and F-test.

The study produced three major findings in accordance with the hypothesis, namely: 1) Cost to have positive effect on Patient Satisfaction; 2) The hospital facility has a positive influence on the level of patient satisfaction; 3) Costs and Hospital Facility jointly to have positive influence on the level of patient satisfaction.

Based on these findings it is to increase the level of patient satisfaction recommended that made efforts to improve the existing hospital facility in cancer hospital "Dharmais".

Keywords:

Costs, facilities and Patient Satisfaction...



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas rahmat dan ridho-Nya maka Skripsi dengan judul “Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kanker “Dharmais” Tahun 2014 ” ini dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana-Program Studi Manajemen STIE IPWIJA.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Meli Andriyani, SE, MM selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi
2. Dr. Suyanto, SE, MM, M.Ak, selaku Ketua STIE IPWIJA
3. Y.I.Gunawan, SE, MM, selaku Ketua Program Sarjana-Program Studi Manajemen STIE IPWIJA
4. Seluruh Dosen yang telah memberikan banyak ilmu
5. Kedua Orang Tua Saya. Ibu dan Bapak yang selalu membantu , mendukung dan serta mendiidk dan membesarkan saya. Dan kakak-kakak saya yang selalu memberi dukungan sehingga skripsi ini bisa selesai
6. Pak Budi Wisarto, S.Sos .MM, selaku Ka.Sub.Bag Pemasaran
7. Rekan mahasiswa Program Sarjana STIE IPWIJA
8. Rekan karyawan / karyawan Rumah Sakit Kanker “Dharmais”

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



9. Teman-teman yang turut memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi Masliah, Denis, Diah, Devis, Khomsatun, Imas, Nita, Epa yang turut memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi.

10. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan pada susunan skripsi ini sehingga kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penulisan laporan penelitian di kemudian hari. Namun demikian, penulis tetap berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Terimakasih

Jakarta, 23 Maret 2015

Penulis



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Orisinalitas .....	ii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Abstrak .....	v
<i>Abstrak</i> .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Biaya / Harga.....	8
2.1.2 Penggolongan Biaya.....	10

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

2.1.3 Biaya Pemasaran .....	11
2.1.4 Tujuan Penetapan Biaya.....	12
2.1.5 Pengertian Fasilitas .....	13
2.1.6 Fasilitas dan Pelayanan .....	15
2.1.7 Pengertian Tingkat Kepuasan pasien .....	23
2.1.7.1 Konsep Tingkat Kepuasan pasien.....	26
2.1.7.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Desain dan Variabel Penelitian.....	34
3.3 Operasional Variabel.....	35
3.3.1 Definisi Konseptual Variabel dan Indikator Penelitian...	35
3.3.2 Variabel Terikat.....	36
3.3.3 Variabel Bebas .....	36
3.4 Populasi dan Sampel .....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.2 Sumber Data.....	39
3.5.2.1 Data Primer .....	39
3.5.2.2 Data Sekunder.....	39



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

3.6 Instrumentasi Variabel Penelitian .....	40
3.7 Rancangan Metode Analisis dan Pengujian Hepotesis .....	41
3.7.1 Uji Metode Analisis .....	41
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.7.2.1 Multikolonieritas.....	41
3.7.2.2 Uji Normalitas .....	42
3.7.3 Uji F.....	42
3.7.4 Uji t.....	43
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Kanker”Dharmais” .....	46
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Kanker” Dharmais” .....	46
4.1.2 Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit Kanker”Dharmais” ...	48
4.1.3 Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kanker”Dharmais”....	49
4.1.3.1 Lokasi .....	49
4.1.3.2 Sarana.....	49
4.1.4 Visi Misi, Falsafah, Nilai Pelayanan dan Tujuan Rumah.. Sakit .....	51
4.1.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	52
4.1.6 Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Kanker”Dharmais”.	53
4.1.6.1 Hasil Analisis Data .....	54
4.1.6.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	56
4.1.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
4.1.6.4 Uji Normalitas .....	62



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

4.1.6.5 Analisis Data.....	64
4.1.6.6 Pengujian Hipotesis.....	67
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
4.2.1 Pengaruh Parsial Biaya terhadap Tingkat Kepuasan pasien..	71
4.2.2 Pengaruh Parsial Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat ... Kepuasan Pasien.....	71
4.2.3 Pengaruh Simultan Biaya dan Fasilitas terhadap Tingkat... Kepuasan Pasien.....	71
BAB 5 KESIMPULAN dan SARAN	
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	





## Daftar Tabel

Tabel 3.1 Rancangan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Indikator.....	35
Tabel 4.1 Deskripsi Variabel Biaya X1, Fasilitas X2,Tingkat Kepuasan Pasien Y.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Biaya.....	58
Tabel 4.5 Uji Realiabilitas Variable Biaya.....	59
Tabel 4.6 Uji Validitas Variable Fasilitas Rumah sakit.....	60
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variable Fasilitas Rumah Sakit.....	60
Tabel 4.8 Uji Validitas Variable Tingkat Kepuasan Pasien.....	61
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variable Tingkat Kepuasan Pasien.....	62
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.12 Anova Biaya dan Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	65
Tabel 4.13 Koefisien Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Paisein.....	66



## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Variabel Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	53
Gambar 4.2 Jumlah SDM Rumah Sakit Kanker”Dharmais”.....	54
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	70



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner .....	77
Lampiran 2 Data Responden .....	82
Lampiran 3 Tabulasi Hasil Kuesioner .....	83
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	95
Lampiran 5 Data Variabel Penelitian .....	98
Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Ganda .....	103



### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan factor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran program kesehatan.

Pemantauan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien harus terus dilakukan. Kondisi ini dilakukan sebagai langkah melihat keluar apakah pelayanan yang bermutu telah diberikan kepada pengguna jasa Rumah Sakit atau belum. Pemantauan yang terus menerus merupakan bagian dari peningkatan pelayanan bermutu yang berkelanjutan, yang terus menerus melakukan improvisasi pelayanan demi tercapainya pelayanan yang bermutu. Namun, seiring perkembangan dan tuntutan terhadap kualitas pelayanan serta standarisasi yang telah ditetapkan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku, maka upaya evaluasi dan perbaikan terhadap pelaksanaan kepuasan tersebut mutlak dilakukan rumah sakit.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, dan bermutu, lebih efisien dan lebih efektif.

Mengukur sikap pelanggan dengan menggunakan kuesioner merupakan salah satu cara untuk memperkirakan mutu barang dan jasa, instrument atau alat pengukuran kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan tersebut (Supranto, 2011).

Rumah Sakit Kanker “Dharmas” sebagai Rumah Sakit pemerintah yang berada di bawah Kementerian Kesehatan RI. Penelitian ini dengan menggunakan metode Servqual (Service Quality) yaitu membandingkan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima pasien, tujuan dilaksanakannya survei tersebut adalah untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di area rawat jalan, selain itu untuk melihat hal-hal yang telah baik untuk dipertahankan dan hal-hal yang masih belum baik untuk ditingkatkan.

Pedoman dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dipergunakan hakekat dasarnya adalah diselenggarakannya pelayanan kesehatan sebagai pemenuhan kebutuhan dan tuntutan kesehatan (*health needs and demand*) para pemakai jasa pelayanan kesehatan yang apabila berhasil dipenuhi akan menimbulkan rasa puas (*Client satisfaction*).

Pelayanan Rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien dalam bentuk tidak rawat inap.

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Roemer( 1981 ) mencatat peningkatan angka kunjungan pelayanan rawat jalan di rumah sakit adalah dua kali sampai tiga kali lebih tinggi dari peningkatan rawat inap ( Azwar, 2010 ).

Keluhan pasien yang berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan merupakan outcome sebagai tolak ukur dan dampak dari hasil pelayanan yang di selenggarakan rumah sakit ( Depkes, 2009 ).

Terjadinya perubahan dalam penerapan metodologi tersebut membuat pelaksanaan kepuasan pasien menjadi berubah sehingga perlu dilakukan analisa terhadap kesesuaian pelaksanaannya terhadap ketentuan yang berlaku.

Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit negri.

Menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diimplementasikan dalam program Menjamin Mutu (*Quality Assurance Program*) yaitu suatu proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, serta menilai hasil guna menyusun saran dan tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan (Azwar, 2010).

Untuk itu, sebagai mahasiswa Program Studi S I Manajemen, STIE IPWIJA, Jakarta, kami tertarik untuk melakukan Penelitian terkait dengan Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kanker” Dharmais” tahun 2014.

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah Ada Pengaruh Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014?
2. Apakah Ada Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014 ?

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



3. Apakah Ada Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014?

### 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk Mengetahui Pengaruh Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais”tahun 2014.
- b. Untuk Mengetahui Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais”tahun 2014.
- c. Untuk Mengetahui Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014

### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Peneliti  
Wawasan Penulis di harapkan dapat bertambah dengan ilmu yang di dapat melalui penelitian ini, yaitu penelitian tentang Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit Kanker “Dharmais “ tahun 2014.
- b. Bagi Rumah Sakit  
Penelitian tentang Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah sakitKanker “Dharmais” tahun 2014, dapat di jadikan sebagai evaluasi jaminan mutu pelayanan kesehatan dan sebagai dasar perencanaan

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



progaran peningkatan kepuasan pasien instalasi rawat jalan di Rumah sakit Kanker”Dharmais” 2014.

c. Bagi Dunia Akademis

Menambah Referensi di Perpustakaan sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa yang lain.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini di harapkan memberi manfaat bagi masyarakat sehingga mendapatkan pelayanan yang terbaik dan terpenuhi kebutuhan kesehatan yang paripurna di Rumah Sakit.

### 1.5 Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1, merupakan pendahuluan ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah. Tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 LANDASAN TEORI

Disini penulis akan membahas tentang Teori Biaya, Fasilitas Rumah Sakit dan Tingkat kepuasan Pasien.

#### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang metodologi penelitian yang berisi kerangka pemikiran, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel, metode pengumpulan data, instrument penelitian.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## BAB 4 HASIL PENELITIAN AN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan.

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran sebagai hasil dari penelitian yang penulis lakukan selama penelitian.



### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Pengertian Biaya

Menurut Basu swasta ( 2007;147 ) Harga atau Biaya adalah jumlah uang( ditambah beberapa barang kalau mungkin ) yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.

Biasanya para pemasar menetapkan harga untuk kombinasi antara :

- a. Barang / jasa spesifik yang menjadi onjek transaksi
- b. Sejumlah layanan pelengkap
- c. Manfaat pemuasan kebutuhan yang diberikan produk bersangkutan

Menurut Diah Natalisa dan M Fakhriansyah (2008 ) dalam Widyaningtyas ( 2010 ) menyatakan bahwa pengukuran indicator harga atau biaya diukur dengan menggunakan factor kesesuaian harga dengan pelayanan. Dalam penelitian ini , pengukuran harga diukur dengan menggunakan indicator sebagai berikut :

- a. Keterjangkauan Harga atau Biaya
- b. Kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima
- c. Kesesuaian harga atau biaya dengan fasilitas
- d. Kesesuaian harga atau biaya dengan jarak yang di tempuh

Harga merupakan satu- satunya unsure baruan pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi ( Tjiptono, 2004 ; 178 )

Sedangkan biaya atau harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang di tukar konsumen atas manfaat –manfaat karena memiliki menggunakan produk / jasa tersebut ( Kloter & Armstrong 2001 : 439 ) Harga atau biaya merupakan satu-satunya unsure pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi ( Tjiptono, 2004 ; 178 )

Berdasarkan Buku Pedoman Akuntansi Badan Layanan Umum ( BLU ) ( 2013: 94 ) Biaya atau Beban adalah penurunan manfaat ekonomi selama satu periode akuntansi dalam bentuk arus keluar kas atau berkurangnya asset atau terjadinya kewajiban yang meningkatkan penurunan ekuitas.

Biaya adalah balasan jasa yang harus diberikan kepada pemberi jasa. Pada keterkaitannya dengan pelayanan Rumah Sakit biaya adalah jasa yang diberikan pasien kepada pihak Rumah Sakit atas apa yang telah diberikan kepada pasien. Dalam biaya berobat ada dua kategori , ada pembiayaan sendiri dan ada tanggungan perusahaan atau askes.

Menurut Kotler dan Amtrong (2001) berpendapat bahwa Harga atau Biaya adalah sejumlah uang di bebaskan suatu produk atau jasa tersebut.

Produk dengan mutu jelek , harga yang mahal , penyerahan produk lambat dapat membuat pelanggan tidak puas ( Suprpto, 2001 dalam Martianawati, 2009 ). Hal itu menunjukkan bahwa harga merupakan salah satu penyebab ketidakpuasan para pelanggan. Tjiptono ( 2007 ) mendefinisikan harga dari dua sudut pandang, yaitu dari sudut pandang

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



pemasaran , harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya ( termasuk barang dan jasa ) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.

Sementara itu dari sudut pandang konsumen harga seringkali digunakan sebagai indicator nilai bilamana harga tersebut di hubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang dan jasa

Harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan

Biaya yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Henry Simamora ( 2002 ; 36 ) Biaya adalah kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat pada saat ini atau di masa mendatang bagi organisasi.

### **2.1.2 Menurut Mulyadi ( 2005 ; 13 ) Biaya digolongkan sebagai berikut :**

1. Menurut objek pengeluaran . penggolongan ini merupakan penggolongan yang paling sederhana, yaitu berdasarkan penjelasan singkat mengenai suatu objek pengeluaran, misalnya pengeluaran yang berhubungan dengan telepon di sebut” biaya telepon”.



2. Menurut Fungsi pokok dalam perusahaan. Biaya dapat digolongkan menjadi 3 kelompok , yaitu : 1) Biaya Produksi, yaitu semua biaya yang berhubungan dengan fungsi produksi atau kegiatan pengolahan bahan baku menjadi produk selesai. Biaya produksi dapat digolongkan ke dalam biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, dan biaya overhead .2). Biaya pemasaran , adalah biaya yang terjadi untuk melakukan kegiatan pemasaran produk, contohnya , biaya iklan, biaya promosi, biaya sampel. Dll. (3). Biaya Administrasi dan umum yaitu biaya untuk mengkoordinasikan kegiatan produksi dan pemasaran produksi , contohnya gaji bagian akuntansi, gaji personalia, dll.
3. Menurut hubungan biaya dengan sesuatu yang dibiayai. Ada 2 golongan yaitu, (1).biaya langsung (2) dan biaya tidak langsung
5. Menurut perilaku dalam kaitannya dengan perubahan volume kegiatan biaya dibagi menjadi 4 yaitu : (1). Biaya tetap (2) biaya variable (3) biaya semi Variabel (4) biaya semi fixed
6. Menurut jangka waktu manfaatnya biaya di bagi 2 bagian yaitu : (1) pengeluaran modal (2) pengeluaran pendapatan

### 2.1.3 Penggolongan Biaya Pemasaran

Mulyadi ( 2005 ; 488 ) menggolongkan biaya pemasaran menjadi dua golongan yaitu (1). Biaya untuk mendapatkan pesanan , yaitu semua biaya yang dikeluarkan dalam usaha untuk memperoleh pesanan, contoh, biaya gaji dan wiraniaga , komisi penjualan , advertasi dan

#### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

##### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



promosi. (2) biaya untuk memenuhi pesanan , yaitu semua biaya yang dikeluarkan dalam rangka mengusahakan agar produk sampai ke tangan pembeli/ konsumen.contohnya, biaya pergudangan, biaya pengangkutan, dan biaya penagihan.

#### 2.1.4 Tujuan Penetapan Biaya

Biaya sering di jadikan sebagai indicator bagi konsumen . orang sering memilih biaya yang lebih tinggi diantara 2 barang Karena mereka melihat adanya perbedaan. Apabila harga lebih tinggi , orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya juga lebih baik,

konsumen sering pula menggunakan biaya sebagai kriteria utama dalam menentukan nilainya . barang dengan harga tinggi biasanya dianggap superior dan barang yang mempunyai harga rendah dianggap inferior ( rendah tingkatannya )( basu swastha, 2007 ; 149 )

Penetapan harga jasa penting karena terkait dengan revenue, citra, kualitas, distribusi dan lain-lain keputusan penetapan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen , dan juga dalam proses

membangun citra. Penetapan harga juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas ( Lupiyoadi, 2001 ; 86 )

Menurut lovelock dan Paterson dalam Tjiptono ( 2005 ; 193 ), tujuan umum penetapan biaya adalah untuk mendukung strategi buruan pemasaran secara keseluruhan . setiap keputusan mengenai strategi penetapan harga harus didasarkan pada pemahaman secara mendalam atas



tujuan spesifik yang ingin perusahaan capai ada tiga kategori tujuan spesifik penetapan biaya jasa. Yaitu :

1. Tujuan berorientasi pendapatan
  - a. Mengejar profit :
    1. Menghasilkan surplus sebesar mungkin
    2. Mencapai singkat target spesifik, tetapi tidak berusaha memaksimal mungkin laba
  - b. Menutup biaya
    1. Menutup biaya teralokasi secara penuh
    2. Menutup biaya penyediaan satu kategori jasa atau produk tertentu
    3. Penutup biaya penjualan inkrental kepada satu pelanggan ekstra
2. Tujuan berorientasi kapasitas
3. Tujuan berorientasi pelanggan

### 2.1.5 Pengertian Fasilitas

Raharjani ( 2005 ) menyatakan bahwa apabila suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Perusahaan yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumenn dalam melakukan pembelian. Artinya bahwa salah satu factor



kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas yang di berikan oleh penjual yang dimanfaatkan oleh konsumen sehingga mempermudah konsumen dalm proses pembelian. Apabila konsumen merasa nyaman dan mudah mendapatkan produk atau jaas yang ditawarkan oleh penjual, maka konsumen akan merasa puas.

Menurut Kertajaya ( 2003 ) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya.

Menurut Zakiah Daradjat, Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suhaimi Arikanto, Fasilitas adalah segala Sesutu yang dapat memudahkan ,memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa diberikan rumah sakit.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda- benda atau uang.

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## 2.1.6 Fasilitas dan Pelayanan

### 1. Rawat Jalan

#### A. Poliklinik Reguler ( Lt. 1 dan, Gd Utama )

##### Pendaftaran

##### a. Pasien Umum

Daftar langsung melalui admission lobby utama, setelah itu pasien mendaftar ke poliklinik yang dituju di counter pendaftaran poliklinik.

##### b. Pasien Jaminan

Pasien Jaminan ( Jaminan perusahaan dan jaminan sosial mendaftar melalui instalasi APJ yang terletak di Gd. Litbang Lt. 1 setelah itu mendaftar ke poliklinik yang dituju di counter pendaftaran poliklinik.

#### JAM PENDAFTARAN

Pendaftaran umum di Admision Lobby utama Rumah Sakit Kanker "Dharmas" setiap hari Senin – Jumat pk1 . 08.00- 12.00 (perjanjian di poliklinik masing-masing)

#### Jenis Pelayanan

##### 1. Unit Diagnostik Terpadu ( Lt. 1 Gd. Utama : ext 2053 )

Melayani pasien lama dan pasien baru dengan kasus kanker maupun non kanker . memiliki fasilitas pelayanan dokter spesialis antara lain, Spesialis Bedah, Penyakit Dalam, THT, Mata, kulit ,paru dan Syaraf.





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

2. Poliklinik Onkologi ( Lt. 2 Gd. Utama ; ext 2263 )

Melayani Pasien lama maupun baru dengan kasus kanker maupun dugaan kanker, pelayanan yang disediakan oleh unit ini antara lain: konsultasi dan pemeriksaan fisik khusus oleh dokter spesialis atau pemeriksaan/ tindakan medis tertentu.

3. Poliklinik Luka dan Ostomi

Melayani perawatan luka kronis ( luka kaki disbetakum ,arterial dan venous ulcer serta perawatan ostomi

4. Poliklinik Anak

Agar pasien anak merasa aman dan nyaman selama melakukan proses pengobatan di Rumah sakit Kanker”Dharmais” di sediakan fasilitas poliklinik anak yang dilengkapi dengan ruang bermain.

5. Klinik Gigi

Melayani pasien kanker dan non kanker yang membutuhkan perawatan gigi.

2. **Poliklinik Cendana ( Lt. 2 Gd. Utama ; ext 2228 )**

1. Merupakan Poliklinik Eksekutif yang dimiliki oleh Rumah Sakit Kanker”Dharmais”
2. Memiliki konsep One Stop Service dimana pasien dapat melakukan konsultasi dokter, pengambilan sample darah dan pengambilan obat di satu tempat sekaligus.

3. Melayani pasien Umum, Pasien Jaminan Perusahaan dan pasien BPJS ( Non – PBI , Pasien Askes. JAMSOSTEK , TNI-POLRI, dan Mandiri ).

#### Pendaftaran

1. Pasien Umum

Harus melakukan perjanjian terlebih dahulu melalui telepon ke poliklinik cendana . kemudian mendaftar pada hari yang sudah ditentukan langsung melalui poliklinik cendana ( tidak perlu daftar ke Admision lobby utama

2. Pasien Jaminan

Mendaftar melalui instalasi APJ yang terletak di Gd. Litbang Lt. 1 setelah itu pasien mendaftar ke poliklinik cendana.

3. **One Day Care**

Memberikan pelayanan kepada pasien yang menjalani tindakan pemberian kemoterapi / penyuntikan obat / transfuse darah / perawatan pasca pembedahan yang tidak memerlukan rawat inap. Bagi pasien yang akan mendapatkann tindakan kemoterapi , pendaftaran dilakukan di Admision Lobby Utama sebelum Pukul. 09.00. mengingat tindakan kemoterapi membutuhkan waktu seharian penuh. Tindakan dilakukan di rawat singkat ( Lt. 1 Gd. Litbang ext. 2081 atau Ruang Anyelir ( Lt. 7 Gd. Utama ext 2746 )

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## 2. RAWAT INAP

### 1. Pemesanan Kamar

#### A. Pasien Umum

Pemesanan kamar dilakukan di Admision Rawat Inap Lobby Utama Lt. 1 atau telepon di nomor ext 2097 ( jam kerja ) atau ext. 2026 ( diluar jam kerja )

#### B. Pasien Jaminan ( Jaminan Perusahaan dan BPJS )

Pertama-tama pasien memesan kamar di pendaftaran . lalu setelah mendapat kamar lalu mengurus admission di pendaftaran kembali , setelah itu melapor ke instalasi admission pasien jaminan ( APJ )

### 2. Kelas Rawat Inap

#### a. Kamar VVIP ( Ruang Anggrek 1 & 11 )

**Tarif : Rp. 1.600.000;**

Ruang Rawat Inap Kelas VVIP dilengkapi dengan ruang tunggu keluarga. Fasilitas ruang pasien : tempat tidur elektrik , televise program TV Kabel, lemari pakaian, nakas, meja mayo, meja , kursi penunggu, kamar mandi ( dilengkapi dengan air panas / dingin ). Pilihan menu untuk 3x makan dan 3x snak.



Fasilitas ruangan tunggu keluarga : sofa bed, televise = program TV Kabel, telepon, lemari pakaian , meja makan dan kursi makan dan 1 kitchen set yang terdiri dari tea set, microwore, lemari es 1 pintu, dan paket buah

**b. Kamar VIP ( Ruang anggrek 1 & 11 )**

**Tarif : 1.100.000;**

Fasilitas : Tempat tidur elektrik, kamar mandi, ( dilengkapi air panas / dingin ), televise + Program TV Kabel , Telepon, lemari pakaian ,buffet,meja , mayor , nakas, kursi. Pilihan menu untuk 3x makan dan 2x snak.

Pasien baru mendapat KIT perlengkapan mandi ( alat mandi, handuk, dan waslap ), sandal dan thermometer.

**c. Kamar Kelas 1 ( Ruang Mawar 1 dan 11 )**

**Tarif : 700.000;**

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi ( dilengkapi air panas / dingin ), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi , pilihan menu khusus makan pagi ,2x snak, lemari es 1 pintu ,sofa, pasien baru mendapatkan KIT perlengkapan mandi ( alat mandi, handuk dan waslap )

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta





© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

**d. Kamar Kelas 2 ( Ruang Melati )**

**Tarif : 450.000;**

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi ( dilengkapi air panas / dingin ), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi.

**e. Kamar Kelas 3 (Ruang Cempaka )**

**Tarif : 350.000;**

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi ( dilengkapi air panas / dingin ), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi , dll.

**f. Kamar Tulip ( Ruang khusus Pasien Operasi )**

**Tarif : 450.000; ( kelas 2 )**

**: 350.000; ( kelas 3 )**

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi ( dilengkapi air panas / dingin ), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi. Untuk kelas dua di sediakan sofa.

**g. Kamar Teratai ( Kelas III PBI )**

**Tarif : 350.000;**

Fasilitas : tempat tidur elektrik , kamar mandi ( dilengkapi air panas / dingin ), televise, program TV Kabel , telepon lemari pakaian , meja, kursi , dll.

#### h. Ruang Rawat Anak

Tarif :

- a. VIP : Rp. 1.100.000
- b. Kelas 1 : Rp. 700.000
- c. Kelas 2 : Rp. 450.000
- d. Kelas 3 : Rp. 350.000

#### i. ICU / HCU

**Tarif : ICU : Rp. 2.500.000**

**HCU : Rp. 1.500.000**

Ruang rawat ICU Merupakan ruang rawat dimana kondisi pasien yang masuk rata-rata mengalami penurunan daya tahan tubuh. Sedangkan di HCU pasien yang masuk rata-rata tidak mengalami penurunan daya tahan tubuh tetapi memerlukan observasi yang bagi pasien bedah, dan bagi pasien yang memerlukan perbaikan keadaan umum untuk menghindari perawatan di ruang rawat intensif. ruangan ini terletak di lantai 3 Gd. Utama RSKD  
Informasi hubungi ext. 2310

#### j. Ruang Isolasi Imunitas menurun ( RIIM )

**Tarif : Rp. 900.000;**

RIIM Berlokasi di lantai 5 Gd. Utama informasi hubungi ext. 2511/ 2510

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



### k. RIRA

Pasien yang menjalani pengobatan dengan zat radioaktif misalnya iodium, khususnya bagi penderita kanker thyroid , pasien di rawat diruang rawat isolasi radioaktif . ruangan ini mempunyai saluran limbah terpisah dengan saluran limbah umum. Sehingga penggunaan zat radioaktif tidak membahayakan lingkungan. Ruangan seperti ini di Indonesia hanya ada di rumah sakit kanker”Dharmais”

Ruang yang terletak di lantai 5 Gd. Utama ini dapat dihubungi melalui ext. 2528

#### 4. Jam Berkunjung

Jam berkunjung Rawat Inap adalah :

Pagi : Pkl. 11.00- 12.00

Sore : Pkl .17.00- 19.00

#### 5. Informasi Billing dan Pembayaran

Untuk mengetahui jumlah biaya perawatan pasien di rawat inap serta jumlah tagihan yang harus di bayar , anda dapat menghubungi bagian tata rekening di Lt. 1 setiap hari pada pukul 09.00- 16.00 WIB pembayaran bagi pasien pulang dilakukan di kasir lobby utama.

#### 6. Fasilitas lainnya di rawat inap

- a. Catering Diet Pasien
- b. Laundry

### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



7. Fasilitas Penunjang
  1. Apotik Lantai 1
  2. Apotik Lantai 2
  3. Satelit Obat Tradisional
  4. Pelayanan Konseling Obat
  5. Laboratorium Patologi Klinik
  6. Pemeriksaan Radiologi
  7. Pemeriksaan Radioterapi
  8. Laboratorium Patologi Anatomi
  9. Endoskopi Prosedur Diagnostik
  10. Kamar Operasi
  11. Bank Darah
  12. Rehabilitasi Medik
  13. Unit Paliatif
  14. Unit Pengobatan Alternatif komplementer
  15. Deteksi Dini Kanker
  16. Klinik Kosmetik Medik
  17. Penelitian dan Pengembangan
  18. Pendidikan dan pelatihan

### 2.1.7 Pengertian Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja ( hasil ) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan ( Kotler, 2005 ; 70)

#### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

##### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



1. Fasilitas Rumah Sakit menunjang kepuasan
2. Pelayanan yang diberikan memuaskan
3. Kembali menggunakan jasa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah Puas : merasa senang, yang dapat diartikan sebagai perasaan puas, perasaan senang seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Kotler ( 1997 ) dalam Lupiyoadi ( 2005 )Tingkat kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas atau mutu suatu produk atau jasa. Kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Ukuran kinerja adalah kualitas jasa yang dipersepsikan. Kualitas jasa memiliki dua komponen penting yang menegaskan karakteristik subyektif penilaian kualitas, yaitu :

- a. Kualitas teknis, yaitu dimensi hasil proses operasi jasa.
- b. Kualitas fungsional, yaitu dimensi proses dalam hal interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa.

Kedua kualitas tersebut menentukan citra korporat yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yang dipersepsikan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa antara lain:

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



a. Faktor fisik

Yaitu : fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil.

b. Reliabilitas

Yaitu kemampuan melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan system.

c. Daya tanggap

Yaitu kemauan memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan

d. Jaminan

Yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan.

e. Empati, yaitu perhatian individual pada pelanggan.

Kualitas dapat dipandang dari dua perspektif yaitu internal dan eksternal. Kualitas internal didasarkan pada kesesuaian dengan spesifikasi sedangkan kualitas eksternal didasarkan pada kualitas yang dipersepsikan pelanggan sehingga kualitas harus dilihat dari sudut pandang pelanggan bukan perusahaan. Oleh sebab itu kualitas harus diukur dari perspektif pelanggan (Payne, 2000).

Aspek kualitas/mutu bisa diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang dan jasa).

Pengukuran menggunakan suatu ukuran yang subyektif atau “*soft measures*” (lunak) sebagai indikator mutu yang berfokus pada persepsi dan sikap.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



Pengukuran lunak ini meliputi kuesioner kepuasan pelanggan untuk menentukan persepsi dan sikap pelanggan mengenai mutu barang atau jasa yang dibeli. Penggunaan instrumen untuk pengukuran persepsi dan sikap pelanggan dalam memperkirakan mutu barang dan jasa harus benar benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan tersebut.

Berdasarkan definisi diatas , maka dapat diketahui adanya kesamaan tentang komponenn kepuasan pelanggan yaitu harapan dan kinerja atau hasil yang di rasakan. Pada umumnya harapan-harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diteriamnya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang di beli.

#### **2.1.7.1 Konsep Tingkat Kepuasan Pasien**

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan. Pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan yang sesungguhnya dirasakan pelanggan sebenarnya adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk tersebut. Di dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa , pelanggan akan menilai berbagai atribut ( dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk )

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara



pelanggan dan perusahaan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Setiap perusahaan yang memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan akan memperoleh beberapa manfaat pokok sebagai berikut ( Tjiptono ; 2005 )

1. Reputasi perusahaan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya
2. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
3. Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk/ jasa perusahaan tersebut
4. Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan
5. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis

#### **2.1.7.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (1997:125) untuk mengukur kepuasan pelanggan ada 3 aspek penting yang saling berkaitan yaitu:

##### **A. Apa Yang Diukur.**

Ada 6 konsep yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. **Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)**

Pengukuran ini disebut pengukuran langsung dan merupakan teori pengukuran klasik. Pengukuran kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan menanyakan kepada pelanggan seberapa jauh mereka puas dengan produk atau jasa yang telah diterimanya.

Ada 2 bagian dalam proses pengukurannya yaitu:

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
2. Menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

Ketika menilai tingkat kepuasan pelanggan, cara yang paling baik ialah menanyakan langsung kepada para pelanggan yang sudah berpengalaman menggunakan produk/jasa tertentu mengenai beberapa karakteristik/atribut suatu produk yang dapat membuat pelanggan puas atau kecewa.

Dari jawaban yang diperoleh, kita peroleh nilai/skor yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dengan produk yang dibelinya.

## 2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Ada 4 langkah untuk menentukan dimensi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Mengidentifikasi dimensi kunci kepuasan pelanggan.
2. Meminta pelanggan untuk menilai produk atau jasa berdasar item yang spesifik.



3. Meminta pelanggan untuk menilai produk atau jasa pesaing berdasar item spesifik yang sama.
4. Meminta pelanggan untuk menentukan dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

### 3. **Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)**

Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasar kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi kepuasan, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan.

### 4. **Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intent*)**

Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan membeli lagi atau mau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.

### 5. **Kesediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to***

#### ***Recommend*)**

Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman.

## © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## 6. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)

Aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan pelanggan adalah dengan banyaknya terjadi komplain, pengembalian produk, biaya garansi, recall, word of mouth yang negatif dan defection.

### 2.2 Penelitian Terdahulu

1. Hasil Penelitian Yuda Supriyanto ( 2012 ) yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan harga, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Kariadi Semarang. Hasil analisis menunjukkan bahwa, antara variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel. Kepuasan konsumen, baik secara individu maupun bersama. Besarnya Adjuster R Square adalah 0,836. Hal ini berarti bahwa 83,6% variabel kepuasan konsumen. Dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas kualitas pelayanan, harga dan fasilitas. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel di luar penelitian ini.
2. Hasil Penelitian Arlina Nurbaity dan Martin ( 2009 ) yang berjudul Pengaruh Biaya dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Deli Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Untuk memenuhi harapan pelanggan akan pelayanan kesehatan sesuai yang diharapkan serta pelaksanaan survey kepuasan kepuasan sesuai dengan yang di harapkan , maka Rumah sakit harus berupaya melakukan perbaikan secara berkesinambungan evaluasi atas pelaksanaan survey kepuasan pasien rawat jalan.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat di gambarkan dalam gambar di bawah ini :



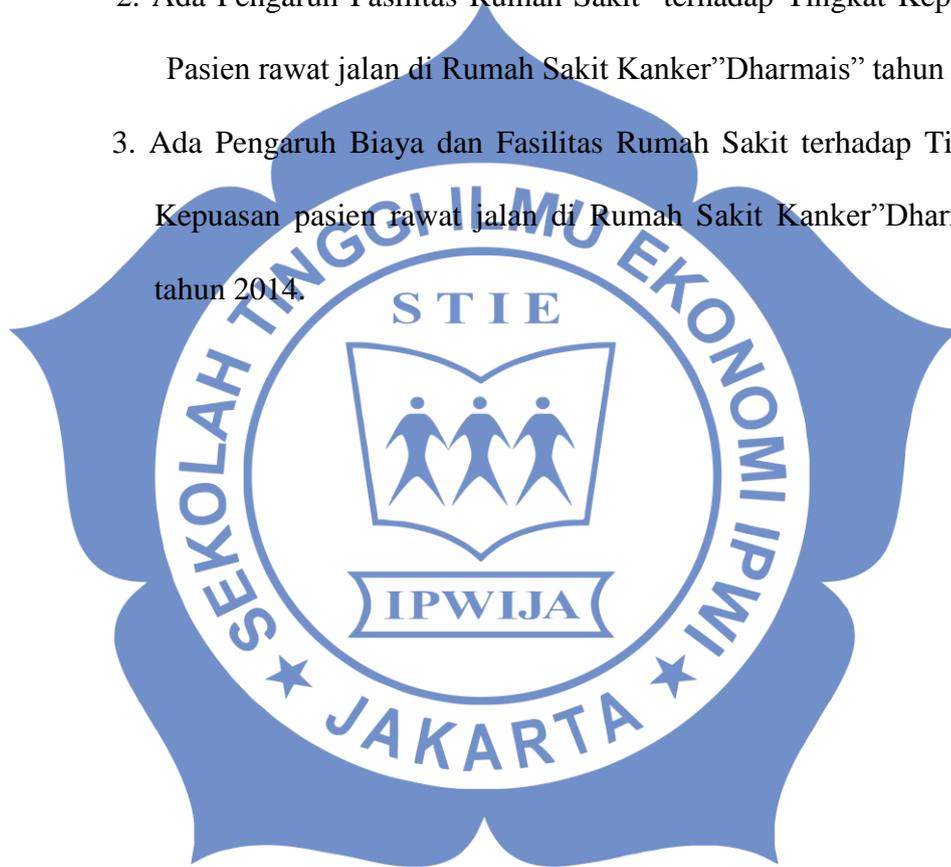
© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan Teori dan penelitian terdahulu dari variabel di atas di tarik hipotesis sebagai berikut :

1. Ada Pengaruh Biaya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014.
2. Ada Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014.
3. Ada Pengaruh Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker”Dharmais” tahun 2014.



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

### BAB 3

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di klinik / Ruangan area rawat jalan di Rumah Sakit Kanker” Dharmais”, yaitu Klinik UDT (Unit Diagnostik Terpadu), poli Onkologi, Poli Cendana , Radioterapi, Deteksi dini, Rehabilitasi Medik, Prosedur Dianostik, dan Unit Kedokteran Komplementer. Waktu penelitian Bulan November 2014 hingga Januari 2015.

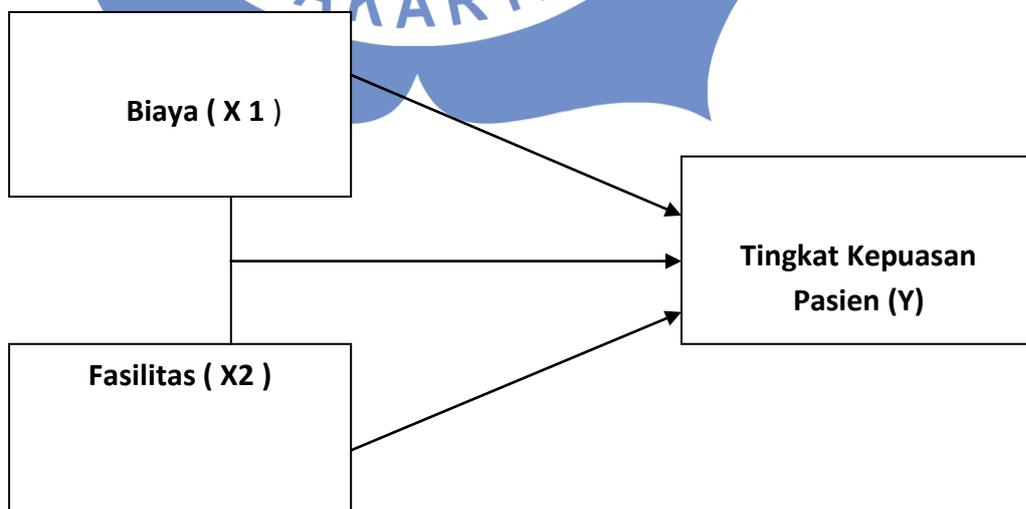
**Tabel 3.1**  
**Rancangan Penelitian**

No.	Kegiatan	November				Desember				Januari			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Penelitian Pendahuluan	■	■	■	■								
2.	Penyusunan Proposal			■	■								
3.	Pengumpulan Data					■	■	■	■				
4.	Analisis Data						■	■	■	■			
5.	Penyusunan Pelaporan									■	■	■	■

### 3.2 Desain dan Variabel Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* tipe kausal yang berupaya menguji pengaruh variable indeviden terhadap variable devenden. Lingkup penelitian ini adalah menguji pengaruh biaya dan fasilitas Rumah Sakit terhadap Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Kanker”Dharmais tahun 2014.

Terdapat 3 variabel penelitian yaitu, 2 variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel yang pertama yaitu Biaya dengan simbol  $X_1$ , dan variabel independen yang kedua yaitu fasilitas rumah sakit dengan simbol  $X_2$ . Satu variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien dengan simbol  $Y$ . Kerangka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:





### 3.3 Operasionalisasi Variabel

#### 3.3.1 Definisi Konseptual Variabel dan Indikator Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian. Secara lebih rinci, operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Tabel Indikator Tingkat Kepuasan Pasien**

Variabel	Indikator	Pengukuran
Biaya ( $X_1$ )	1. Kesesuaian antara biaya dengan manfaat yang di terima oleh pasien	Skala 1-2
	2. Keterjangkauan biaya dengan daya beli pasien	3-4
	3. Daya saing Biaya	5-6
	4. Kesesuaian Biaya dengan kualitas Produk / Jasa	7-8
Fasilitas ( $X_2$ )	1. Kelengkapan Peralatan Medis	Skala
	2. Kenyamanan Ruang Rumah Sakit Kanker "Dharmas"	1-2 3-4

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

	3. Ruang Klinik	5-6
	4. Sarana kursi tunggu pasien	7-8
	5. Fasilitas WC / Toilet	9-10
Tingkat Kepuasan (Y)	1. Fasilitas Rumah sakit menunjang kepuasan	Skala 1-2
	2. Pelayanan yang diberikan memuaskan	3-4
	3. Kembali menggunakan jasa	5-6
	4. Prosedur Administrasi	7-8
	5. Petugas melayani pasien	9-10

Sumber : Data penelitian di olah 2015

### 3.3.2 Variabel Terikat

Variabel Terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang menjadi perhatian utama penelitian (Sekarang :2006). Variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah sakit Kanker”Dharmas” tahun 2014.

### 3.3.3 Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain baik secara positif maupun negatif (Sekaran :2006). Variabel bebas pada penelitian ini yaitu Biaya dan Fasilitas Rumah Sakit.

#### © Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

##### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



### 3.4 Populasi, Sampel dan Metode Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek, subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007 : 57). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Klinik UDT (Unit Diagnostik Terpadu), poli Onkologi, Poli Cendana , Radioterapi, Deteksi dini, Rehabilitasi Medik, Prosedur Dianostik, dan Unit Kedokteran Komplementer.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan cakupan survei Rumah Sakit Kanker "Dharmas" Bulan November 2014 hingga Januari 2015.

Diantaranya :

- |                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| 1. Unit Kedokteran Komplementer    | : 6 Pasien        |
| 2. UDT ( Unit Diagnostik Terpadu ) | : 21 Pasien       |
| 3. Poli Cendana                    | : 17 Pasien       |
| 4. Poli Onkologi                   | : 12 Pasien       |
| 5. Radioterapi                     | : 10 Pasien       |
| 6. Deteksi Dini                    | : 18 Pasien       |
| 7. Rehabilitasi Medik              | : 11 Pasien       |
| 8. <u>Prosedur Diagnostik</u>      | : <u>7 Pasien</u> |



Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pasien Rumah sakit Kanker”Dharmais”. Jumlah Pasien yang di teliti ada 100 pasien, sampel penelitian berjumlah 100. Metode Sampling yang digunakan adalah sampling jenuh atau penelitian sensus karena jumlah sampel adalah total populasi.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

#### 3.5.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data-data yang diperlukan, penulis menggunakan metode dan teknik :

##### a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu metode pengumpulan data melalui riset perusahaan yaitu dengan cara membaca buku, beberapa bahan dari internet, bahan tertulis lainnya yang berhubungan dengan ruang lingkup permasalahan secara teoritis, sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai masalah tersebut dan bagaimana langkah-langkah untuk menyelesaikan serta mengatasi secara lebih baik.

##### b. *Observasi* atau Pengamatan

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung serta mengajukan pertanyaan terhadap sampel yang terpilih.



### c. Daftar Angket (*Questionare*)

Penulis memberikan daftar pertanyaan kepada yang berhubungan atau kepada para pasien, dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan yang lebih lengkap. Daftar pertanyaan yang diajukan juga sesuai dengan pokok permasalahan mengenai sejauh mana pengaruh biaya dan fasilitas rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kanker ‘Dharmais’ tahun 2014.

## 3.5.2 Sumber Data

### 3.5.2.1 Data Primer

Adalah cara perolehan data dengan melakukan riset lapangan yaitu suatu cara untuk mendapatkan informasi melalui kuesioner dengan pelaksanaan atau pihak-pihak yang menangani secara langsung tentang objek penelitian. Data dan informasi dengan metode ini digunakan dengan cara riset lapangan, yaitu dengan metode ini penulis mendapatkan data faktual karena dengan cara ini penelitian dilakukan secara langsung di perusahaan yang menjadi objek penelitian.

### 3.5.2.2 Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh melalui buku-buku bacaan dan literatur bahan - bahan serta dokumen - dokumen tertulis dari perusahaan yang berhubungan dengan skripsi agar diperoleh suatu gambaran yang jelas, metode yang digunakan adalah sumber lain yang dapat menunjang hasil penelitian.



### 3.6 Instrumentasi Variabel Penelitian

Instrumentasi variable merupakan pengujian terhadap data hasil kuesioner. Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas-reliabilitas untuk memastikan bahwa kuesioner yang disusun dapat dimengerti oleh responden dan memiliki konsistensi pengukuran (Ghozali, 2005 : 41). Analisis selanjutnya dilakukan dengan Reliability Analysis menggunakan software SPSS.

#### 1. Validitas

Validitas yang digunakan dalam melakukan penelitian (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur, uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  (kolom Corrected Item-Total Correlation) dengan  $r_{tabel}$  (harus lebih dari  $r$ ) dimana butir pernyataan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . (Ferdinand, 2006)

#### 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur (daftar pernyataan) dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap keseluruhan butir pernyataan yang telah valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas terpuh jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  (Nunnally dalam Mulyantodan Wulandari, 2010: 126).



### 3.7 Rancangan Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 3.7.1 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier ganda. Hasil analisis yang utama adalah nilai koefisien korelasi R, nilai koefisien determinasi R Square ( $R^2$ ), dan model persamaan regresi linier ganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Tingkat Kepuasan Pasien

$X_1$  = Biaya

$X_2$  = Fasilitas Rumah Sakit

a = Nilai Konstan

$b_1$  = Koefisien Regresi Variabel Biaya

$b_2$  = Koefisien Regresi Variabel Fasilitas Rumah Sakit

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t dan uji F pengujian hipotesis dalam penelitian sebanyak dua kali sesuai dengan potensi penelitian.

#### 3.7.2. Uji Asumsi Klasik

##### 3.7.2.1 Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas



(Ghozali, 2001). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal, variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah melihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi (santoso,2000).

### 3.7.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Ghozali,2001).

### 3.7.3. Uji F

Uji F (*Overall Test*) dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dengan derajat keyakinan 95% ( $\alpha=5\%$ ). Langkah-langkah yang dilakukan dalam Uji F sebagai berikut :

- a. Menentukan  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk kalimat :

$H_a$ : Ada pengaruh secara simultan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel Y

$H_o$ : Tidak ada pengaruh secara simultan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel Y

- b. Menentukan kriteria pengujian :

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai  $Sig < \alpha(0,05)$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai  $Sig > \alpha(0,05)$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

- c. Membuat kesimpulan

Berdasarkan tabel Anova nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig < (0,05)$ , dengan demikian maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya adalah secara simultan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Berdasarkan tabel Anova nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig > (0,05)$ , dengan demikian maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi kesimpulannya adalah secara simultan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

### 3.7.4 Uji t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi secara individu (parsial).

Pada dasarnya uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen dalam mempengaruhi variabel



dependen, dengan anggapan variabel independen lain tetap atau konstan. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

1. Uji t  $X_1$  terhadap Y

- a. Menentukan  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk kalimat :

$H_a$ : Ada pengaruh secara parsial variabel  $X_1$  terhadap Y

$H_o$ : Tidak ada pengaruh secara parsial  $X_1$  terhadap Y

- b. Menentukan kriteria pengujian :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $Sig < \alpha (0,05)$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai  $Sig > \alpha (0,05)$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

- c. Membuat kesimpulan

Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 16 for windows* berdasarkan tabel koefisien, ternyata  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $Sig < \alpha (0,05)$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya adalah secara parsial variabel  $X_1$  berpengaruh secara signifikan terhadap Y.

Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 61 for windows* berdasarkan tabel koefisien, ternyata  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai  $Sig > \alpha (0,05)$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Jadi kesimpulannya adalah secara parsial variabel  $X_1$  tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



2. Uji t  $X_2$  terhadap Y
  - a. Menentukan  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk kalimat :

$H_a$ : Ada pengaruh secara parsial variabel  $X_2$  terhadap Y

$H_o$ : Tidak ada pengaruh secara parsial  $X_2$  terhadap Y

- a. Menentukan kriteria pengujian :

Jika t hitung  $>$  t tabel atau nilai Sig  $<$   $\alpha$  (0,05), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika t hitung  $<$  t tabel atau nilai Sig  $>$   $\alpha$  (0,05), maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak

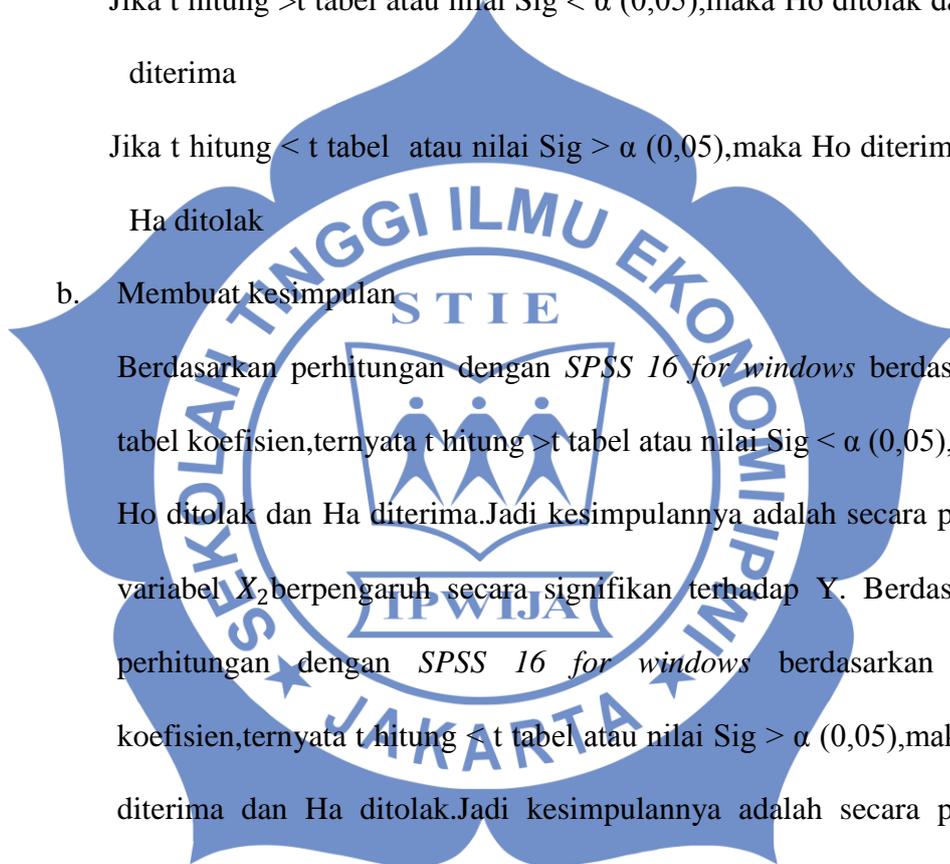
- b. Membuat kesimpulan

Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 16 for windows* berdasarkan tabel koefisien, ternyata t hitung  $>$  t tabel atau nilai Sig  $<$   $\alpha$  (0,05), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi kesimpulannya adalah secara parsial variabel  $X_2$  berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Berdasarkan perhitungan dengan *SPSS 16 for windows* berdasarkan tabel koefisien, ternyata t hitung  $<$  t tabel atau nilai Sig  $>$   $\alpha$  (0,05), maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi kesimpulannya adalah secara parsial variabel  $X_2$  tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y.

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

- Arlina Nurbaity Lubis 2011 *pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Medan, Universitas Sumatera Utara. Medan*
- Ari Prasetro, 2012, *pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*, management Analysis Journal , Semarang
- Buku Pedoman Badan layanan umum ( BLU )TaHUN 2013, tentang biaya*
- Hasil Survey Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Kanker “Dharmais” Bulan Juni Tahun 2011, Bagian Pelayanan Pelanggan Rumah Sakit Kanker, Jakarta, 2011.*
- Infomasi Pelayanan RS. Kanker “Dharmais” 2014, Cetakan 1, Jakarta*
- Kotler P, *Manajemen Pemasaran edisi ketiga belas*, Jakarta : PT Erlangga, 2009
- Muklis Arwani, 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan fasilitas dan harga terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit PKU Muhammadiyah, SIJALU.Gubug*
- Linda Maria De Fatim, 2014. *Analisa pengaruh kualitas fasilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro, Klaten*, Institutional Journal, Jogjakarta
- Mirah Ayu Putri Trarintya, 2011, *Pengaruh kualitas pelayanan Pedoman Pengorganisasian Bagian Pelayanan Pelanggan RS Kanker “Dharmais”*, Jakarta 2012
- Supranto, J. P  *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta edisi 2, Jakarta, 2011
- Tjiptono , 2007 *Manajemen pemasaran edisi ke 4*, penerbit andi , Jogjakarta

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta

Valentina Anissa,2012, *analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasienrawat jalan rumah sakit dr. cipto mangunkusomo,universitas di ponogoro. semarang*

Wahyu Kartika Aji,2011 *Analisis pengaruh kualitas pelayanan harga dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien. Universitas diponogoro semarang*

Yuda Supriyanto, 2012 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit kariadi, universitas diponogoro, semarang*



© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber. :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIE IPWI Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIE IPWI Jakarta