

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena tiada daya dan upaya selain atas kehendak-Nyasehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberi kelancaran, shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW. Adapun judul dari penelitian ini adalah “ Pengaruh Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, yakni Ayahanda tersayang Mhd. Surya dan Ibunda tercinta Suriyany serta suami tercinta Abdul Halim siregar atas jerih payah dan do'anya selama ini kepada penulis, serta anak-anak tersayang Tasya Az zahra Siregar dan Miftha Almi Siregar yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Selanjutnya atas bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Adelina, SE, Msi selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area serta masukan-masukan yang diberikan kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini seperti perbaikan tentang penulisan abstrak, penambahan tentang sejarah objek penelitian dan sebagainya.
4. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku dosen pembimbing I dan wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas medan Area yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan kepada penulis seperti penyempurnaan tentang latar belakang permasalahan penelitian, penyesuaian teknik analisis dan metode yang digunakan, penyempurnaan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian serta membantu dalam pengolahan data SPSS dan sebagainya.

6. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan kepada penulis seperti perbaikan tentang bahasa dalam penulisan skripsi, perbaikan tentang penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis dan sebagainya.
7. Bapak Ahmad Prayudi, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Medan Area yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menghadiri seminar proposal dan ujian mejah hijau penulis sebagai sekretaris.
8. Seluruh Dosen dan staff pengajar, yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Pegawai/karyawan yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
10. Sahabat-sahabatku Heni Marisa, Lily Afliza Alni dan Rizky Fitrah Ayu, terima kasih atas kesetiiaannya selama ini yang selalu ada disaat senang maupun kesulitan dan kasih sayang yang tulus dari kalian dan semoga Allah tetap mengizinkan kita untuk menjaga silaturahmi ini sampai akhir hayat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga segala bantuan yang diberikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT serta ilmu yang diperoleh dapat disumbangkan kepada agama, nusa dan bangsa, Amin yarobbal alamin.

Medan, September 2016

Umi Handayani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TORITIS	
A. Uraian Teoritis	5
1. Kualitas Pelayanan.....	5
a. Pengertian Kualitas, Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	5
b. Karakteristik Pelayanan.....	7
c. Indikator Kualitas Pelayanan	8
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	10
2. Kepuasan Pasien	11
a. Pengertian Kepuasan Pasien	11
b. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	13
c. Faktor-Faktor Ketidakpuasan Pasien	14
d. Indikator Kepuasan Pasien	14
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Konseptual.....	19

D. Hipotesis ..	19
-----------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel..	21
C. Defenisi Operasional.....	22
D. Jenis dan Sumber Data.....	23
1. Jenis Data	23
2. Sumber Data.....	23
E. Teknik Pengambilan Data	23
F. Teknik Analisis Data	25
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	25
a. Uji Validitas.....	25
b. Uji Reliabilitas.....	25
2. Uji Asumsi Klasik.....	26
3. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	26
4. Uji Signifikan Simultan (Uji f)	27
5. Uji Secara Parsial (Uji t).....	27
6. Uji Regresi Linier Sederhana.....	27

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

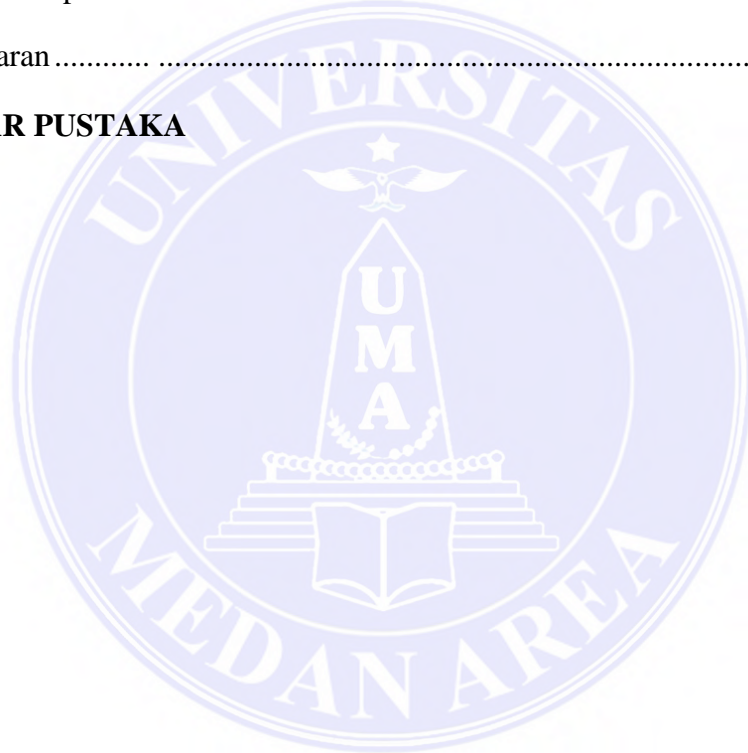
A. Hasil Penelitian	29
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	29
a. Sejarah Singkat Perusahaan / Rumah sakit	29

B. Pembahasan.....	35
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
2. Profil Responden.....	36
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4. Pengujian Asumsi Klasik.....	45
5. Uji Statistik	49

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.....	34
Gambar 4.2. Grafik Histogram.....	46
Gambar 4.3. Kurva PP Plots.....	47
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Rincian Waktu Penelitian	20
Tabel 3.2. Defenisi Operasional	22
Tabel 3.3. Instrumen Skala Likers	24
Tabel 4.1. Data SDM di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.....	30
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Poliklinik	37
Tabel 4.5. Corelation Variabel Kualitas Pelayanan (X)	38
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	40
Tabel 4.7. Corelation Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	41
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	42
Tabel 4.9. Case Procesing Summary Variabel X	43
Tabel 4.10. Case Procesing Summary Variabel Y	44
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	45
Tabel 4.12. Koefesien Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4.13. Uji Signifikan Simultan (Uji f).....	50
Tabel 4.14. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	50