

**HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

**HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT UMUM  
SARI MULIA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh  
Jubaidah  
NIM : 13.IK.304

Telah Disetujui Untuk Diajukan Dalam Ujian Skripsi  
pada Tanggal, 07 Juli 2017

Pembimbing I

Pembimbing II

Hariadi Widodo, S.Ked., MPH  
NIK. 19. 44. 2009. 031

Nurhamidi, SKM., M.Kes  
NIP. 196609171989021001

**HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

**HUBUNGAN PENGALAMAN PASIEN DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT UMUM  
SARI MULIA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh  
Jubaidah  
NIM : 13.IK.304

Telah Diujikan dan Dipertahankan Dihadapan Dosen Penguji Skripsi  
pada Tanggal, 22 Juli 2017

Ketua Dewan Penguji

Hariadi Widodo, S.Ked., MPH  
NIK. 19. 44. 2009. 031

Anggota Dewan Penguji

Nurhamidi, SKM., M.Kes  
NIP. 196609171989021001

Penguji Utama

Mohammad Basit, S.Kep., Ns., MM  
NIK. 19. 44. 2012. 071

Mengetahui,

Ketua STIKES  
Sari Mulia Banjarmasin

Ketua Program Studi Ilmu  
Keperawatan

dr. H.R. Soedarto WW, Sp.OG  
NIK. 19.44.2004.001

Dini Rahmayani, S.Kep.,Ns.,MPH  
NIK. 19.44.2004.008

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa SKRIPSI yang saya tulis merupakan karya hasil penelitian saya bersama arahan dosen pembimbing dan belum pernah di publikasikan dalam bentuk apapun. Acuan pustaka yang tertuang dalam skripsi ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan dan tertuang dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Demikian pernyataan keaslian tulisan ini dibuat dengan sebenarnya.

Banjarmasin, Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

Jubaidah  
13.IK.304

## ABSTRAK

JUBAIDAH Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin Di Bimbing Oleh Hariadi Widodo Dan Nurhamidi

**Latar Belakang:** Pengalaman adalah suatu sumber pengetahuan dan kepuasan konsumen mencerminkan persepsi pasien, sedangkan pengalaman pasien mencerminkan kejadian tertentu selama kunjungan pasien, pasien pada saat sekarang semakin memahami hak-hak mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga tidak jarang keluhan, harapan, laporan, atau bahkan tuntutan mereka sampaikan sebagai bagian dari upaya untuk mempertahankan hak mereka sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Menganalisis Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen di RSUD Sari Mulia Banjarmasin.

**Metode:** Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan jenis penelitian Survey Analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*.

**Teknik Pengambilan Sampel:** Pengambilan sampel dengan teknik *Purposive Sampling* jumlah sampel ditentukan dengan rumus Hidayat dengan jumlah sampel 46 orang, pengumpulan data dengan metode kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan Uji *Spearman Rank* dengan tingkat kepercayaan 95%.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan 42 (91.3%) responden mempunyai pengalaman yang baik dan 43 (93.5%) responden menyatakan puas, 3 (6.5%) responden menyatakan kurang puas, dan 0 (0%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan Nilai P-value  $0.000 \leq 0,05$  dan Nilai  $r = 0.856$  (sangat kuat) dengan pola positif, pola positif menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman pasien tentang rawat inap, maka akan semakin baik pula kepuasan konsumen tentang rawat inap di RSUD Sari Mulia Banjarmasin.

**Kesimpulan:** Hubungan yang bermakna antara Pengalaman Pasien terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Sari Mulia Banjarmasin.

**Kata kunci:** Pengalaman, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

JUBAIDAH Relationship of Patient Experience With Customer Satisfaction At Sari Mulia Banjarmasin Public Hospital Supervised By Widodo Hariadi And Nurhamidi

**Background:** Experience is a source of knowledge and customer satisfaction reflects the patient's perception, while the patient's experience reflects a particular event during the patient's visit, patients are increasingly quality health services, so it is not uncommon for their complaints, wishes, reports, or even demands as part of their efforts to defend their to receive health care service.

**Objective:** To analyze the relationship of patient experience with customer satisfaction at Sari Mulia Banjarmasin General Hospital.

**Method:** The method in this research using Quantitative research method with research type Analytical Survey with approach of Cross Sectionsl.

**Sampling Technique:** Sampling with technique Purposive sampling the number of samples ditentukan with Hidayat formula with the number of samples 46 people, data collection by questionnaire method and analyzed by using Spearman Rank Test with 95%.

**Result:** The results showed 42 (91.1%) respondents had good experience and 43 (93.5%) respondents expressed satisfaction, 3 (6.5%) less satisfied and 0 (0%) expressed dissatisfaction. Result of satatistik test got P-value  $0.000 \leq 0,05$  and value  $r = 0.856$  (Perfect) with Positive pattern positive pattern indicate that the better experience of patient about hospitalization, hence the better also consumer satisfaction about inpatient at General Hospital Sari Mulia Banjarmasin.

**Conclusion:** Meaningful relationship between patient experience to consumer satisfaction at Sari Mulia General Hospital Banjarmasin.

**Keywords:** Experience, Customer's Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmatnya dan hidayah-Nyalah peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin” dengan baik. Penulisan Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sari Mulia Banjarmasin.

Pada penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, maka dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hj. RR. Dwi Sogi Sri Redjeki, S.KG., M.Pd selaku Ketua Yayasan Indah Banjarmasin.
2. Bapak dr. H. R. Soedarto WW, Sp.OG selaku Ketua STIKES Sari Mulia Banjarmasin.
3. Ibu Dini Rahmayani, S.Kep.,Ns., MPH selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sari Mulia Banjarmasin. Terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan serta dedikasinya terhadap ilmu keperawatan.
4. Bapak Hariadi Widodo, S.Ked., MPH selaku Pembimbing I. Terima kasih atas semua arahan, masukan, bimbingan dan semangat yang selalu diberikan pada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Nurhamidi, SKM., M.Kes selaku Pembimbing II. Terima kasih atas semua arahan, masukan, bimbingan dan semangat yang selalu diberikan pada penulis dalam penyusunan Skripsi.
6. Bapak Mohammad Basit, S.Kep.,Ns., MM selaku penguji III yang telah banyak memberikan masukan, saran-saran demi perbaikan Skripsi ini.

7. Kepala Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan Studi Pendahuluan dan Penelitian.
8. Kepada semua Responden saya yang berjumlah 46 orang, terima kasih banyak atas partisipasinya dan kerjasamanya tanpa kalian semua penulis mungkin tidak bisa melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua saya yaitu Bapak H. Kullah, Ibu Hj. Raba, kakak pertama Rusmini, kakak kedua Marlina, adik pertama Jurmiah, adik kedua Siti Maulidah dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil selama perkuliahan hingga bisa sampai pada tahap ini.
10. Seluruh dosen dan staf karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sari Mulia Banjarmasin.
11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sari Mulia Banjarmasin yang sangat kusayangi serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga kebaikan Bapak dan Ibu serta teman-teman, Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda atas bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan selanjutnya.

Demikian Skripsi ini disusun. Terlepas dari kekurangan-kekurangannya, semoga dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	8
1. Kepuasan Konsumen.....	8
2. Pelayanan Rawat Inap.....	19
3. Pengalaman Pasien.....	21



4. Rumah Sakit .....	25
5. Pengalaman Pasien Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit. ....	35
B. Kerangka Teori.....	39
C. Kerangka Konsep.....	40
D. Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi, Waktu, dan Sasaran Penelitian .....	41
B. Metode Penelitian .....	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	44
E. Pengumpulan Data.....	46
F. Uji Kualitas Data .....	50
G. Metode Analisa Data.....	51
H. Etika Penelitian .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	55
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	55
B. Hasil Penelitian .....	57
C. Pembahasan.....	62
D. Keterbatasan.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Sesuai Umur.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Sesuai Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Sesuai Tingkat Pendidikan .....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Sesuai Status Pernikahan.....	59
Tabel 4.5 Frekuensi Pengalaman Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin .....	60
Tabel 4.6 Frekuensi Kepuasan Konsumen Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin .....	60
Tabel 4.7 Test Normalitas data Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.....	61
Tabel 4.8 Analisa Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	39
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Jadwal Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Formulir Judul Penelitian
- Lampiran 3 Surat Permohonan Studi Pendahuluan (Pengambilan Data)
- Lampiran 4 Surat Perizinan Studi Pendahuluan (Pengambilan Data)
- Lampiran 5 Surat Permohonan Melakukan Penelitian
- Lampiran 6 Surat Perizinan Melakukan Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Permohonan Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Lembar Pernyataan Kesiapan Menjadi Responden
- Lampiran 9 Instrumen Penelitian
- Lampiran 10 Analisis Master Tabel
- Lampiran 11 Hasil Penelitian
- Lampiran 12 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 13 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 14 Riwayat Hidup