

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan oleh :
Audya Shoffy Hadi Lestari
2011102431101**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 (S1) MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI BISNIS SERTA POLITIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

**PENGARUH RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana S1
Fakultas Ekonomi Bisnis Serta Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Diajukan oleh :
Audya Shoffy Hadi Lestari
2011102431101



**PROGRAM STUDI STRATA 1 (S1) MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI BISNIS SERTA POLITIK UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Audya Shoffy Hadi Lestari
2011102431101

**Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 11 Juli 2024**

Pembimbing



Jubaldi S.E., M.E.
NIDN. 1107087901

**Mengetahui,
Koordinator Skripsi**



Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A.
NIDN. 1115039601

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH
KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :
Audya Shoffy Hadi Lestari
2011102431101

Diseminarkan dan Diuji
Pada tanggal 11 Juli 2024

Penguji I



Askiah S.E., M.Si.
NIDN. 0028037306

Penguji II



Jubaidi S.E., M.E.
NIDN. 1107087901

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Manajemen



Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Audya Shoffy Hadi Lestari

NIM : 2011102431101

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH KOTA SAMARINDA.

Menyatakan jika yang saya tulis ini sungguh-sungguh hasil karya saya pribadi, serta tidak termasuk hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau hukuman yang dikenakan untuk saya jika nantinya ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan pada skripsi saya ini, atau klaim oleh pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Audya Shoffy Hadi Lestari

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang semula hanya melaksanakan kegiatan penyembuhan serta pemulihan saja, tetapi dengan asertaya perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi, juga melaksanakan upaya peningkatan pelayanan. Dengan memberikan respon (daya tanggap) serta empati yang tinggi kepada pasien, tentunya hal ini dapat menimbulkan kepuasan kepada setiap pasien. Tingkat kepuasan rata-rata pasien yaitu dengan catatan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan str serta kode etik yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini merupakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh responsiveness karyawan terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda. Jenis dari penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang penelitiannya dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini merupakan pasien perempuan rumah sakit Aisyiyah Kota Samarinda yang berjumlah 100 orang serta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan perhitungan Cochran. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif serta signifikan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan (X) serta Kepuasan Pasien (Y) Pada Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan (X) secara simultan memiliki tingkat hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pasien (Y) yaitu dengan nilai korelasi R ,0.325 yang berada di antara 0,25 – 0,5. Serta uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 6,876 ttabel 1,660 atau signifikansi 0,000 0,050 maka Ho ditolak serta Ha diterima.

Kata kunci : Daya Tanggap, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Aisyiyah Kota Samarinda,

ABSTRACT

Hospitals are a health service industry that initially only carried out healing and recovery activities, but with developments in science and technology, they also carried out efforts to improve services. By providing high response (Responsiveness) and empathy to patients, of course this can lead to satisfaction for each patient. The average level of patient satisfaction is that the procedures for administering it are in accordance with established standards and codes of ethics. The aim of this research is to measure how much influence employee Responsiveness has on patient satisfaction at Aisyiyah Hospital, Samarinda City. This type of research is quantitative research where the research is carried out using a questionnaire. The population in this study was 100 female patients at Aisyiyah Hospital, Samarinda City and used a sampling technique using Cochran's calculations. The data analysis technique used in this research is simple regression analysis with the help of SPSS 21. The results of the research show that there is a positive and significant influence between Employee Responsiveness (X) and Patient Satisfaction (Y) at Aisyiyah Hospital, Samarinda City. Employee Responsiveness (X) simultaneously has a strong level of relationship with Patient Satisfaction (Y), namely with a correlation value of R, 0.325 which is between 0,25 – 0,5. And the hypothesis test shows that the calculated T value is 6.876 T table 1.660 or a significance of 0.000 0.050, so H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: *Aisyiyah Hospital, Patient Satisfaction, Responsiveness, Samarinda City*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT AISYIYAH KOTA SAMARINDA”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis serta Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Peneliti menyadari tanpa bantuan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiadji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, MM.,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi serta Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Ihwan Susila, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Askiah, S.E, M.Si selaku dosen penguji 1 serta , Bapak Jubaidi S.E., M.E. selaku dosen pembimbing serta dosen penguji 2.
5. Seluruh staf Dosen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
6. Bapak Mochammad Achsin Hadi Isnaini serta Ibu Enik Lestari selaku orang tua penulis yang selalu memberikan kasih ng, nasihat, motivasi, semangat serta doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini, terima kasih banyak, *i love you so much guys*.
7. Atta Zahrani Hadi Lestari selaku adik penulis yang terng yang selalu memberikan kasih ng serta semangat, terima kasih banyak. Yang semoga nantinya bisa menjadi yang lebih baik dari penulis, *love you always*.
8. Keluarga penulis yang secara tidak langsung telah membantu penulisan laporan tugas akhir ini sampai selesai.
9. Sahabat serta teman terdekat penulis terima kasih banyak telah mendukung serta tak henti henti nya memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
10. *Last but not least*, kepada diri sendiri terima kasih banyak telah berjuang sejauh ini serta memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, bangga pada diri sendiri bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan. Oleh

karena itu pada kesempatan ini peneliti mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun, peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca serta dunia ilmu pengetahuan.

Samarinda, 11 JULI 2024
Penyusun,



Audya Shoffy Hadi Lestari

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Perumusan Hipotesis.....	3
1.6 Kerangka Pikir.....	3
BAB II METODE PENELITIAN	4
2.1 Lokasi Penelitian	4
2.2 Jenis Penelitian	4
2.3 Populasi serta Penentuan Sampel	4
2.3.1 Populasi.....	4
2.3.2 Penentuan Sampel	4
2.4 Sumber Data	5
2.4.1 Data Primer	5
2.4.2 Data Sekunder	5
2.5 Definisi Operasional serta Pengukuran Variabel	5
2.6 Teknik Pengumpulan Data	6
2.7 Teknik Analisis Data	6
2.7.1 Uji Instrumen	6

2.7.2 Uji Linearitas.....	8
2.7.3 Uji Asumsi Klasik	8
2.7.4 Regresi Linear Sederhana.....	9
2.7.5 Uji Hipotesis	9
BAB III HASIL PENELITIAN SERTA PEMBAHASAN.....	11
3.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	11
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	11
3.1.2 Visi, Misi, Falsafah, Serta Tujuan	11
3.1.3 Struktur Organisasi.....	13
3.2 Deskripsi Data Responden	13
3.3 Analisis Data.....	15
3.3.1 Uji Instrumen	15
3.3.2 Uji Linearitas.....	16
3.3.3 Uji Asumsi Klasik	17
3.3.4 Regresi Linier Sederhana.....	18
3.4 Pembahasan.....	20
BAB IV PENUTUP	22
4.1 Simpulan	22
4.2 Keterbatasan Penelitian	22
4.3 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional.....	5
Tabel 2. 2 Skor.....	6
Tabel 3. 1 Karyawan Rumah Sakit Aisyiyah.....	11
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	14
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	14
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap.....	15
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	15
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	16
Tabel 3. 8 Hasil Uji Linearitas	16
Tabel 3. 9 Hasil Uji Normalitas.....	17
Tabel 3. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	18
Tabel 3. 11 Hasil Uji Weighted Least Square.....	18
Tabel 3. 12 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	18
Tabel 3. 13 Hasil Uji T.....	19
Tabel 3. 14 Hasil Uji Determinasi (R ²).....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir.....	3
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu serta Anak 'Aisyiyah Samarinda	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	25
Lampiran 2 Data Tabulasi	28
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	33
Lampiran 4 Lampiran Kartu Bimbingan	37
Lampiran 5 Lembar Saran Serta Perbaikan	38
Lampiran 6 Surat Balasan Ijin Penelitian	40
Lampiran 7 Hasil Uji Plagiasi	42