

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak, baik seluruh anggota masyarakat, maupun keluarga bahkan oleh sekelompok orang. Kesehatan yang dimaksud dalam hal ini adalah kesehatan dalam keadaan sehat secara fisik, mental, social maupun secara spiritual yang memungkinkan untuk hidup produktif secara ekonomi maupun social.¹ Kesehatan di pandang sebagai sumberdaya yang memberikan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan mengelola dengan merubah pola hidup, kebiasaan, maupun lingkungan baik pada individu, kelompok maupun masyarakat. Hal ini sesuai dengan pembangunan kesehatan kita dalam rangka menuju Indonesia sehat 2020 dengan meninggalkan paradigma sakit menuju paradigma sehat.²

Terselenggaranya pelayanan kesehatan yang semakin merata dan bermutu menjadi sasaran dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Dalam upaya mencapai sasaran ini, maka ditetapkan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang menjadi bagian dari tujuan program pembangunan kesehatan. Rumah Sakit merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang bertujuan dalam mencapai kebutuhan derajat masyarakat (*Customer Satisfaction*) yang memuaskan harapan dengan memberikan pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (*Provider Satisfaction*) yang diselenggarakan secara efisien (*Institutional Satisfaction*).³ Pelayanan kesehatan yang memuaskan berasal dari interaksi tiga pillar utama yang serasi, selaras, dan seimbang yang merupakan panduan dari tiga pihak. Tercapainya loyalitas pelanggan, meningkatnya efisiensi, dan produktivitas karyawan serta meningkatnya reputasi merupakan kontribusi yang diberikan oleh pasien pada sejumlah aspek krusial.⁴

¹ Muhammad Alif Abu Hanif As Sidiq, *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Servperf (Service Performance) Studi Kasus Pada RSUD Sleman*, (2018, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), 01.

² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta, ANDI, 2004), 145.

³ Muhammad Alif Abu Hanif As Sidiq, *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Servperf (Service Performance) Studi Kasus Pada RSUD Sleman*, 01.

⁴ Muhammad Alif Abu Hanif As Sidiq, *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Servperf (Service Performance) Studi Kasus Pada RSUD Sleman*, 01.

Menurut Kotler, kualitas itu dimulai dari kebutuhan pelanggan yang diakhiri dengan persepsi konsumen. Dalam hal ini, berarti bahwa citra kualitas yang baik berdasarkan sudut pandang konsumen, bukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa. Begitu pula dengan halnya yang diberikan pada pelayanan jasa kesehatan yaitu Rumah Sakit. Kualitas rumah sakit dapat dinilai berdasarkan persepsi pasien.⁵ Ada beberapa dimensi kualitas jasa yang dapat dinilai. Menurut Parasuraman, ada 10 (sepuluh) factor utama yang menentukan kualitas jasa yang dinilai oleh konsumen, yaitu Access, Communication, Courtesy, Competence, Credibility, Reliability, Responsiveness, Security, Understanding dan Tangibles. Yang kemudian telah dirangkum kembali secara rinci menjadi lima kualitas jasa yang digunakan sebagai factor penilai sebuah jasa. kelima dimensi pokok tersebut, yaitu : Pertama, bukti fisik (*Tangibles*) adalah aspek yang terlihat dari faktor fisiknya saja. Kedua, daya tanggap (*Responsiveness*) adalah pelayanan yang diberikan oleh para staff dalam membantu para pelanggan mendapatkan pelayanan yang sigap, cepat dan tanggap. Ketiga, kehandalan (*Reliability*) adalah memberikan sebuah pelayanan yang dapat diandalkan. Keempat, Asuransi (*Assurance*) adalah kemampuan yang diberikan oleh para petugas pelayanan demi menumbuhkan rasa kepercayaan, keyakinan dengan menjamin keamanannya. Kelima, Empati (*Empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan dengan cara memahami kebutuhan para pelanggan, dan perhatian secara pribadi.⁶

Sehubungan dengan Dalam penjelasan tersebut, beberapa mahasiswa telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Meutia Dewi, dalam penelitiannya yang menguji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Berdasarkan penelitian tersebut, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan

⁵ Happy Ayuningrum Putri, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Magelang*), (Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis-Universitas Diponegoro, 2013), 02.

⁶ Happy Ayuningrum Putri, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Magelang*), 02.

memberikan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.⁷

Felisitas Evanjelina Manu Lena, dalam penelitiannya yang menguji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Studi Kasus Pada Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui : Pertama, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya. Kedua, apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya. Dan ketiga, apakah kualitas pelayanan Dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya. Berdasarkan penelitian tersebut, diperoleh hasil bahwa : pertama, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. kedua, fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dan ketiga, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.⁸

Selain itu, banyak pula mahasiswa yang melakukan penelitian tentang pengaruh dimensi kualitas pelayanan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahadi Fitra Nova, dalam penelitiannya yang menguji tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Berdasarkan penelitian tersebut, diperoleh hasil bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan, dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.⁹

⁷ Meutia Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*, (Jurnal Manajemen dan Keuangan, 2016, Fakultas Ekonomi-Universitas Samudra), 535.

⁸ Felisitas Evanjelina Manu Lena, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Studi Kasus Pada Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya*, (Skripsi, 2018, Fakultas Ekonomi-Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta), 03.

⁹ Rahadi Fitra Nova, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*, (Skripsi, 2010, Fakultas Ekonomi-Universitas Sebelas Maret, Surakarta), 05.

Perkembangan rumah sakit pada dasarnya adalah suatu proses yang secara langsung dipengaruhi oleh tiga kemungkinan pertimbangan yaitu: perkembangan sosial dan pertumbuhan ekonomi masyarakat, kemajuan dibidang teknologi kedokteran, dan tuntutan profesionalisme manajemen khususnya manajemen rumah sakit.¹⁰ Situasi ini mendorong penyedia jasa (dalam hal ini rumah sakit) untuk mendapatkan konsumen dan membuat konsumen merasa puas sehingga konsumen loyal terhadap rumah sakit¹¹. Dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat merupakan bentuk peran yang dimiliki oleh pihak Rumah sakit. kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis akan dapat memberikan pelayanan rumah sakit yang berkualitas untuk pasien.¹² Peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting diperhatikan dalam memenuhi tuntutan dari para pasien.

Di sisi lain rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang sangat tinggi disertai meningkatkan kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit. Adapun upaya yang harus dilakukan rumah sakit adalah dengan meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Oleh sebab itu rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dokter cenderung otonom dan otokratik paling dominan di rumah sakit. Profesi lain di rumah sakit dianggap hanya berfungsi membantu tugas para dokter. Pasien pun tidak banyak haknya, dan cenderung menurut saja apa pun yang diputuskan dokter. Dalam perkembangan paradigma baru tentu telah berubah. Dari sudut pasien saja, saat ini customer take charge. Pasien menentukan produk dan jasa yang mereka butuhkan, yang harus dipenuhi oleh produsen, dalam hal ini rumah sakit dan dokternya. Undang-undang Kesehatan No. 23 Tahun 1992 telah secara tegas menyebutkan “hak pasien” yang meliputi hak informasi, hak untuk memberikan persetujuan, hak atas

¹⁰ Monika Ratna Dewi, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Wonosari, Gunung Kidul*, (Skripsi, 2007, Universitas Sanat Dharma, Yogyakarta), 01.

¹¹ Tri Warno, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen*, (Skripsi, 2015, Fakultas Ekonomi dan Bisnis-Manajemen-Universitas Muhammadiyah Surakarta), 04.

¹² Rahadi Fitra Nova, *(Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta)*, 01.

rahasia kedokteran dan hak atas pendapat kedua. Dalam Undang-Undang ini juga disebutkan bahwa tenaga kesehatan termasuk dokter tentunya dalam melakukan kewajibannya berkewajiban mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien.

Menurut Jacobalis, S. memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.¹³

Menurut Mauludin Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk utama rumah sakit adalah pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayanan perawatan orang sakit.¹⁴ Kualitas pelayanan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan kesehatan bagian dalam untuk memenuhi kebutuhan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit. Menurut Lumenta sebuah layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit adalah jasa seperti lazimnya yang dihasilkan suatu industri khususnya industri jasa. Rumah sakit sebagai industri jasa sangat khas dan berbeda dibanding dengan industri jasa lainnya.¹⁵ Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (dalam hal ini perawat dan dokter). Perilaku perawat maupun dokter di rumah sakit merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa rumah sakit.¹⁶

Rumah sakit sekarang ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu tentang kedokteran. Hal ini menunjukkan dengan banyaknya peralatan medis atau peralatan dokter yang semakin canggih yang dimiliki oleh rumah sakit dan semakin banyaknya rumah sakit yang

¹³ Rahadi Fitra Nova, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*), 02.

¹⁴ Tri Warno, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen*), 04.

¹⁵ Monika Ratna Dewi, (*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Wonosari, Gunung Kidul*), 02.

¹⁶ Tri Warno, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen*), 05.

berdiri atas prakarsa pemerintah.¹⁷ Salah satunya adalah Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Rumah sakit Islam Sunan Kudus merupakan Institusi pelayanan kesehatan di bawah naungan Yayasan Islam Kudus (YAKIS). Yayasan ini didirikan pada tanggal 08 Juni 1985 dan tepat tanggal 01 oktober 1990, Rumah Sakit Islam berdiri. Tujuan berdirinya yayasan ini adalah sebagai penyelenggara usaha kesehatan masyarakat dalam perwujudan amaliyah sesuai dengan ajaran islam, selain itu juga telah memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tepat serta menerapkan semaksimal mungkin nilai-nilai islam ke dalam seluruh aspek pelayanan dan manajemennya seperti lingkungan yang islami di rumah sakit islam.¹⁸ Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang terakreditasi C, yang terletak di Jalan Kudus Permai dengan Luas 15.000 m² yang berdiri sejak tahun 1990. Perkembangan rumah sakit ini cukup pesat dan meraih beberapa penghargaan ditingkat regional maupun nasional. Jenis pelayanan ini terdiri atas pelayanan rawat jalan yang meliputi poliklinik umum dan spesialis, pelayanan rawat inap, pelayanan rawat bersalin, pelayanan gawat darurat, pelayanan penunjang medis dan pelayanan kamar operasi.

Sejak berdirinya rumah sakit tersebut hingga saat ini, telah mengalami perubahan fisik dan non fisik untuk dapat memenuhi kepuasan serta meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit, bahkan dari beberapa tahun rumah sakit islam sunan kudus meraih prestasi yang membanggakan, selain itu pada tahun 2012 Rumah Sakit Islam Sunan Kudus memperoleh Akreditasi Rumah Sakit untuk 12 Bidang Pelayanan dengan status Akreditasi penuh tingkat Lanjut serta hingga saat ini pembangunan infrastruktur seperti poliklinik untuk pengobatan pasien rawat jalan juga masih terus di optimalkan. Hal ini sesuai dengan visinya, “Menjadikan rumah sakit islam yang unggul di Provinsi Jawa Tengah, dan Misinya,”memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, cepat, tepat, komunikatif dan terjangkau oleh semua laporan masyarakat.

Berdasarkan studi pra penelitian dengan mewawancarai sebanyak 10 pasien rawat inap terungkap bahwa 6 pasien diantaranya merasa belum puas dengan layanan yang diberikan lembaga Rumah Sakit karena dalam memenuhi kebutuhan pasien seperti pergantian infus pada malam hari masih ada petugas yang terlambat. Selain itu petugas datang ke ruang pasien rawat inap biasanya menunggu

¹⁷ Tri Warno, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen*), 04.

¹⁸ Rekam Medis RSI Sunan Kudus, (*Profil Rumah Sakit Islam Sunan Kudus*), 06.

panggilan dari salah satu pihak keluarga pasien. Sementara 4 pasien lainnya menyatakan puas karena kelengkapan fasilitas yang diberikan pihak Rumah Sakit telah membuat pasien merasa nyaman.

Lebih lanjut diperoleh informasi bahwa kepercayaan masyarakat di Kudus ini semakin rendah terkait pelayanan yang diberikan pihak lembaga Rumah Sakit terhadap pasien. Hal ini dibuktikan dengan jumlah orang yang mendaftar di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus pada kurun waktu tiga tahun terakhir. Adapun data mengenai jumlah pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus pada kurun tiga tahun terakhir disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Pasien Rawat Inap RSI Sunan Kudus Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Pasien	Persentase
2017	8.045	18%
2018	7.402	14%
2019	6.366	8%

Sumber : Ahmad Syaifuddin, 2020

Dari data diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus pada kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 18% kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 14% dan pada tahun pelajaran 2019 mengalami penurunan sebesar 8%. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan masyarakat khususnya warga Kudus untuk mendaftar sebagai pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus semakin turun dalam setiap tahunnya.

Adanya penurunan jumlah pasien yang mendaftar di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus menunjukkan bahwa rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat Kudus terhadap pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Sunan Kudus sebagai lembaga layanan kesehatan bagi masyarakat harus mampu memperhatikan kualitas layanan kesehatan. Apabila kualitas layanan lembaga Rumah Sakit semakin baik, maka semakin meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan kemajuan lembaga rumah sakit tersebut.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, peneliti mengambil judul skripsi tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Sunan Kudus”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Tangible* Menjadi Pengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
2. Apakah *Reliability* Menjadi Pengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
3. Apakah *Responsiveness* Menjadi Pengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
4. Apakah *Empathy* Menjadi Pengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
5. Apakah *Assurance* Menjadi Pengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumsan masalah di atas, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah :

Untuk mengetahui Pengaruh *Tangible* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?

- 1) Untuk mengetahui Pengaruh *Reliability* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
- 2) Untuk mengetahui Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
- 3) Untuk mengetahui Pengaruh *Empathy* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?
- 4) Untuk mengetahui Pengaruh *Assurance* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi akademisi atau pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy* dan *Assurance* lembaga rumah sakit.
 - b. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai rumah sakit yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna sebagai referensi penelitian sejenis dan mampu mengaplikasikan teori-teori yang di dapatkan dari perkuliahan di bidang pemasaran sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan realita yang ada.
- b. Bagi Rumah Sakit, penelitian ini bagi perusahaan dapat berguna dan dijadikan bahan pertimbangan bagi rumah sakit untuk melangkah kedepan dan membenahi hal-hal apa saja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang mendukung keberhasilan rumah sakit tersebut.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas perihal pendahuluan yang memaparkan tentang latar belakang yang melandasi dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas perihal landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti, meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* terhadap kepuasan pasien. Kemudian dikaitkan dengan penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas perihal jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik mulai dari uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas perihal gambaran objek penelitian, karakteristik responden, deskripsi jawaban responden, Pengujian data, hasil pengujian hipotesis, Persamaan Regresi, dan Pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas perihal kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, dan saran-saran kepada pihak Rumah Sakit untuk penelitian berikutnya.