

MOTTO

Ilmu tanpa akal ibarat seperti memiliki sepatu tanpa kaki, dan akal tanpa ilmu ibarat seperti memiliki kaki tanpa sepatu.

(Ali Bin Abi Thalib)

Kalau kamu tidak capek, berarti kamu sedang tidak memperjuangkan apapun dihidupmu.

Semua yang tidak mungkin adalah mungkin bagi orang yang percaya, ketika kamu tidak pernah melakukan kesalahan, itu artinya kamu tidak pernah berani untuk mencoba.

Jangan membiasakan diri takut mencoba, keberanian adalah kebiasaan.

Pemberani adalah orang yang juga takut, tapi memberanikan diri.

Kita akan sukses jika belajar dari kesalahan.

(Penulis).

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim..

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua yang sangat saya cintai, yang selalu berdoa kepada Allah SWT sepanjang hari buat saya sehingga saya selalu diberikan kekuatan dalam menjalani kehidupan sampai saya bisa menjadi manusia yang lebih berguna, yang membuat saya menjadi pribadi yang sabar dan tegar seperti saat ini, orang tua yang selalu sabar dalam mendidik saya dan selalu memberikan saya semangat untuk menggapai cita-cita, dan kepada kedua abang serta adik saya yang selalu memberikan saya semangat, dengan semangat yang diberikan oleh papa dan mama, kedua abang serta adik saya, membuat saya yakin dan percaya bisa menyelesaikan kuliah saya dengan baik. Papaa... dan mama... terima kasih banyak atas jerih payahnya selama ini, terima kasih untuk papa dan mama yang selalu menenangkan hati ini disaat merasa sedih dan juga doa serta dukungan yang sudah diberikan untuk saya.

Ini hanyalah sebuah persembahan sederhana yang tak bisa dibandingkan dengan apa yang sudah papa dan mama berikan untuk saya. Saya persembahkan karya ini untuk orang-orang yang sangat saya sayangi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Kemudian, shalawat serta salam-Nya, mudah-mudahan terlimpah curah ke pangkuan baginda Rasulullah SAW, beserta keluarganya, sahabatnya, dan umatnya yang masih turut dengan ajarannya. Amin.

Alhamdulillah berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Di Rumah Sakit Umum Sundari” sebagai syarat penting dalam meraih gelar kesarjanaan saya di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Saya merasa bahwa penyusunan skripsi adalah salah satu bagian terpenting dalam sejarah hidup saya, dan juga merupakan langkah awal bagi saya untuk memulai tahapan ataupun proses lanjutan dalam kehidupan saya. Setelah melalui empat tahun yang menyenangkan bersama UMA akhirnya saya menyelesaikan studi saya dan mempunyai gelar kesarjanaan dan semoga saya bisa mengimplementasikan ilmu yang saya peroleh demi kebaikan.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, dan dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim
2. Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, M.A selaku Rektor Universitas Medan Area yang tetap menjaga citra baik kampus.
3. Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memimpin dengan baik.
4. Ibu Hj. Anna Wati Dewi Purba, S.Psi, M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak mentransfer ilmunya kepada saya serta selalu memberikan arahan, saran dan kritikan, dari awal penyusunan hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Rahma Fauzia, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing dua saya yang juga telah banyak mentransfer ilmunya kepada saya, terima kasih atas bantuan serta arahan yang diberikan untuk menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi, selaku ketua sidang meja hijau. Terima kasih atas kesediaan waktu dan saran-saran yang telah Bapak berikan kepada penulis.
7. Bapak Azhar Aziz, S.Psi, M.A, selaku sekretaris siding meja hijau. Terima kasih atas kesediaan waktu dan saran-saran yang telah Bapak berikan kepada Penulis.
8. Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi, selaku ketua jurusan psikologi industri dan organisasi yang telah memberikan saya kemudahan dalam memenuhi setiap syarat untuk menyelesaikan tugas akhir.

9. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Universitas Medan Area atas bekal ilmu yang diajarkan selama ini, serta memberikan nasehat dan motivasi kepada peneliti.
10. Seluruh staf tata usaha fakultas psikologi (bang Mimi, bang Agus, bang Putra, kak Lili, kak Tatik, kak Citra dan yang lain) terima kasih atas bantuan dalam memperlancar urusan administrasi selama penulis kuliah disini.
11. Orang tua tercinta, ayahanda Sudali dan ibunda Iswarni. Terima kasih telah sangat banyak membantu, baik itu dari segi materi, doa, kasih sayang, kesabarannya, dukungan serta motivasi yang sudah diberikan.
12. Abang-abang saya yaitu Swardian Mandalika beserta Istri dan M. Febri Andhika beserta istri yang tak henti-hentinya memberi semangat dan pengalaman kepada adik tercintanya ini.
13. Adik saya tersayang yaitu Fadilah hana luthfia, terima kasih sudah menjadi adik yang terbaik serta semangat yang selalu diberikan untuk saya.
14. Terima kasih untuk seseorang yang spesial dan tersayang yang selalu menemani hari-hari saya, terima kasih untuk waktu yang selalu disediakan untuk saya, tak pernah henti terus memberikan kasih sayangnya, dan selalu memberikan motivasi serta semangat yang luar biasa dan tak pernah lelah untuk selalu sabar dalam menjaga dan mendidik saya.
15. Direktur Rumah Sakit Umum Sundari dan pegawai dibagian Tata Usaha, terima kasih telah banyak membantu saya untuk mempermudah dalam proses penelitian.

16. Terima kasih banyak kepada teman-teman saya Coding CS, Suci, Selly, Qya, Puput, Enkri, Bagus. Teman-teman yang selalu bikin ramai suasana dan selalu menyemangati.
17. Kepada sahabat terbaik dan seperjuangan semasa kuliah Cut Agnes Novita, T. Raihanil Jannah, Indri Melani, Nadya Khairuni, Dian Permata Sari dan Anindia Siregar, terima kasih kalian selalu ada di dalam keadaan susah maupun senang, kalian selalu bisa menghibur dan memberikan semangat, terima kasih atas hari-hari yang telah kalian berikan pergi pagi pulang malam demi kita menyiapkan skripsi ini.
18. Buat teman-teman, Keyya, Asri, kak Endah, Annisa, Andy agus putra, mawi dan lain-lainnya terima kasih untuk dukungan dan terima kasih telah menemani semasa masa perkuliahan, semoga kita sukses.
19. Teman-teman kelas Reguler B (2012) yang selalu memberikan dukungan dan juga banyak pengalaman yang bisa diambil dari setiap hari yang kita lalui selama perkuliahan, tetap semangat untuk kita semua ya.
20. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Untuk itulah, kritik dan saran yang sifatnya mendidik, dan dukungan yang membangun, senantiasa peneliti terima.

Medan, Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat teoritis	11
2. Manfaat praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pasien	13
B. Kepuasan Pelayanan	14
1. Pengertian Kepuasan Pelayanan	14
2. Faktor-faktor Kepuasan Pelayanan	17
3. Aspek-aspek Kepuasan	20
4. Mengukur Kepuasan	22

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pada Pasien	25
D. Kerangka Konseptual	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian	29
B. Defenisi Operasional Variabel.....	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	34
F. Metode Analisis Data	37
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Orientasi Kancan Penelitian	38
B. Persiapan Penelitian	39
C. Pelaksanaan Penelitian.....	42
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	43
E. Pembahasan	53
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel

Tabel I.	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Pelayanan Sebelum Uji Coba	40
Tabel II.	Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kepuasan Pelayanan Setelah Uji Valisitas	42
Tabel III.	Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	45
Tabel IV.	Hasil Analisis Untuk Faktor-faktor.....	45
Tabel V.	Hasil Analisis Untuk Faktor Pemahaman.....	46
Tabel VI.	Hasil Analisis Untuk Faktor Empati	47
Tabel VII.	Hasil Analisis Untuk Faktor Biaya	48
Tabel VIII.	Hasil Analisis Untuk Faktor Penampilan Fisik.....	48
Tabel IX.	Hasil Analisis Untuk Faktor Keamanan	49
Tabel X.	Hasil Analisis Untuk Faktor Keterampilan.....	50
Tabel XI.	Hasil Analisis Untuk Faktor	51
Tabel XII.	Hasil Perhitungan Mean dan SB.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

A : Uji Reliabilitas Kepuasan Pelayanan

B : Uji Normalitas Kepuasan Pelayanan

C : Uji Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan

D : Skala Kepuasan Pelayanan

E : Surat Penelitian



