

**TESIS**  
**ANALISIS PENGARUH NUANSA *HOMEY* DAN KUALITAS**  
**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**  
**ISLAM FATIMAH BANYUWANGI**



**drg. Early Rifka Annisa**

**NIM: 20232882011**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**  
**2025**

**ANALISIS PENGARUH NUANSA *HOMEY* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT  
ISLAM FATIMAH BANYUWANGI**

**TESIS**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Magister Dalam Program Studi Magister

Administrasi Rumah Sakit

Pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya Untuk

dipertahankan di hadapan

Panitia Penguji Sidang Akhir Tesis

Hari: Kamis

Tanggal: 7 Agustus 2025

Pukul: 10.00 WIB

OLEH:

**EARLY RIFKA ANNISA**

**NIM 20232882011**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2025**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

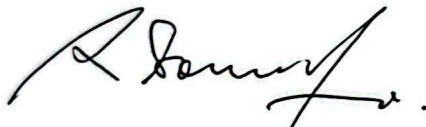
Tesis dengan judul **“ANALISIS PENGARUH NUANSA HOMEY DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN”** yang diajukan oleh mahasiswa atas nama Early Rifka Annisa, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya untuk diajukan dalam Seminar Kelayakan Hasil Tesis pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 7 Agustus 2025

Menyetujui,

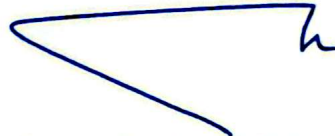
**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**(Dr. dr. Heru Suswojo, M. Kes)**

NIP. 012.09.1971.22.312



**(Dr. dr. Rachmad Cahyadi, M. Kes)**

NIP. 012.09.1.1980.24.379

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit**



**(Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M. Kes)**

NIP. 1974.1229.2005.01.2.001

## PEGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Sidang Akhir Tesis  
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya  
Dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Magister  
Administrasi Rumah Sakit (MARS)  
Pada Tanggal 7 Agustus 2025

### TIM PENGUJI SIDANG AKHIR TESIS

**Penguji I** : Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M.Kes (  )

**Penguji II** : Dr.dr.Heru Suswojo, M.Kes (  )

**Penguji III** : Dr.dr. Rachmad Cahyadi, M.Kes (  )

**Penguji IV** : Ns. Ida Agustiningasih, M.Kep., CHQP (  )

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Surabaya



(dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp. P (K), FCCP, FIRS)

NIP. 012.09.3.016.3042



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Early Rifka Annisa

NIM : 20232882011

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Alamat : Kav. Brawijaya Asri C3

No. Telp : 087806602227

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya atau di Perguruan Tinggi lainnya.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi-sanksi lainnya sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 7 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Early Rifka Annisa

NIM.20232882011

## **PANITIA PENGUJI SIDANG AKHIR TESIS**

Telah diuji pada Sidang Akhir Tesis

Tanggal (Pelaksanaan Sidang Akhir Tesis)

---

Ketua : Prof. Dr. Pipit Festi W, S.KM., M. Kes

Anggota :

1. Dr.dr. Heru Suswojo, M. Kes
2. Dr. dr. Rachmad Cahyadi, M. Kes
3. Ns. Ida Agustiningsih, M. Kep., CHQP

Ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Nomor: 0784/KEP/II.3.AU/FK/B/2025

Tanggal: 5 Agustus 2025

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Nuansa Homey dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien” sebagai salah satu persyaratan akademik dalam rangka menyelesaikan Program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya dapat diselesaikan.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr.dr. Heru Suswojo, M. Kes, selaku Pembimbing I dan Dr.dr. Rachmad Cahyadi, M. Kes, selaku Pembimbing II dan Ns. Ida Agustiningsih, M. Kep., CHQP sebagai penguji yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, saran.

Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. dr. H.M. Jusuf Wibisono, Sp. P(K), FCCP, FIRS selaku Dekan, dr. Nurma Yuliyanasari, M. Si selaku Wakil Dekan I, dr. Laily Irfana. Sp. S selaku Wakil Dekan II Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Prof. Dr. Pipit Festi W, S.KM., M. Kes selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Pembimbing Akademik/Dosen Wali dr. Musa Ghufro, M. Kes
5. Staf Pengajar
6. Staf Pengelola Program Studi
7. Suami (M. Yani Nursyamsu), orang tua dan adik sepupu (Putri Ratnasari) yang sudah mendukung cita-cita saya untuk melanjutkan proses studi
8. Rekan sejawat drg. Asriningtyas Megawati yang selalu memberi semangat dan menggantikan jaga saat saya studi
9. Alm. Direktur RSI Fatimah Banyuwangi, dr. Syamsul Ma'arif yang telah

memberikan saya izin melanjutkan studi

10. Wakil Direktur Umum RSI Fatimah Banyuwangi, Ainur Rofiq ST., MM  
yang memberikan saya dorongan untuk melanjutkan studi
11. Staff Rekam Medis, Humas dan Perawat Ruang Rawat Inap RSI Fatimah  
Banyuwangi
12. Pasien dan keluarga yang sudah bersedia membantu mengisi kuisioner

Surabaya, 7 Agustus 2025

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                                  | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------|----------------|
| PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                     | iv             |
| PEGESAHAN .....                                  | v              |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                    | vi             |
| PANITIA PENGUJI SIDANG AKHIR TESIS .....         | vii            |
| UCAPAN TERIMA KASIH .....                        | viii           |
| DAFTAR ISI.....                                  | x              |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                            | xv             |
| DAFTAR SINGKATAN.....                            | xvi            |
| RINGKASAN.....                                   | xvii           |
| SUMMARY .....                                    | xix            |
| ABSTRAK .....                                    | xxi            |
| ABSTRACT .....                                   | xxii           |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                          | 1              |
| 1.1 Latar Belakang .....                         | 1              |
| 1.2 Kajian Masalah .....                         | 4              |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                        | 6              |
| 1.4 Tujuan.....                                  | 6              |
| 1.4.1 Tujuan umum .....                          | 6              |
| 1.4.2 Tujuan khusus .....                        | 6              |
| 1.5 Manfaat.....                                 | 6              |
| 1.5.1 Manfaat teoritis .....                     | 6              |
| 1.5.2 Manfaat praktis .....                      | 6              |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....                      | 8              |
| 2.1 Nuansa <i>Homey</i> .....                    | 8              |
| 2.1.1 Definisi Nuansa <i>Homey</i> .....         | 8              |
| 2.1.2 Karakteristik Nuansa <i>Homey</i> .....    | 9              |
| 2.2 Kenyamanan.....                              | 10             |
| 2.2.1 Teori Kenyamanan .....                     | 10             |
| 2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kenyamanan.....   | 11             |
| 2.2.3 Indikator Kenyamanan Menurut Konsumen..... | 12             |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3 Definisi Pelayanan Rumah Sakit .....                                     | 12 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan .....                                                 | 14 |
| 2.5 Kepuasan Pasien .....                                                    | 16 |
| 2.6 BOR (Bed Occupancy Rate).....                                            | 17 |
| 2.6.1 Definisi BOR Rumah Sakit.....                                          | 17 |
| 2.6.1 Faktor yang Memengaruhi BOR / <i>Bed Occupancy Rate</i> RS .....       | 18 |
| 2.7 Ruang Rawat dengan Nuansa <i>Homey</i> .....                             | 19 |
| 2.8 Hubungan Nuansa <i>Homey</i> , Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien... | 20 |
| 2.8.1 Analisis Teoritis Hubungan Ketiga Variabel .....                       | 20 |
| 2.8.1 Studi Terkait.....                                                     | 21 |
| BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....                                               | 23 |
| 3.1 Kerangka Konseptual .....                                                | 23 |
| 3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual .....                                     | 24 |
| 3.3 Hipotesis Penelitian .....                                               | 24 |
| BAB 4 METODE PENELITIAN .....                                                | 26 |
| 4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian .....                                     | 26 |
| 4.1.1 Jenis Penelitian.....                                                  | 26 |
| 4.1.2 Rancangan Penelitian .....                                             | 26 |
| 4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                        | 26 |
| 4.3 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....      | 26 |
| 4.3.1 Populasi .....                                                         | 26 |
| 4.3.2 Sampel.....                                                            | 27 |
| 4.3.3 Besar Sampel.....                                                      | 27 |
| 4.3.4 Teknik pengambilan sampel .....                                        | 27 |
| 4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....              | 27 |
| 4.4.1 Variabel Penelitian .....                                              | 27 |
| 4.4.2 Definisi Operasional Variabel.....                                     | 28 |
| 4.5 Prosedur Pengambilan Data dan Instrumen Penelitian.....                  | 29 |
| 4.2 Kerangka Operasional .....                                               | 33 |
| 4.6 Cara Pengolahan dan Analisis Data .....                                  | 34 |
| BAB 5 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....                                     | 35 |
| 5.1 Deskripsi Responden Penelitian.....                                      | 35 |

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin .....                                                       | 35 |
| 5.1.2 Karakteristik Responden Berdasar Usia .....                                                                | 36 |
| 5.1.3 Karakteristik Responden Berdasar Kelas Perawatan .....                                                     | 36 |
| 5.1.4 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pembiayaan .....                                                    | 37 |
| 5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Keluhan Yang Dirasakan .....                                           | 38 |
| 5.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian .....                                              | 39 |
| 5.2.1 Hasil Uji Validitas .....                                                                                  | 39 |
| 5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                               | 40 |
| 5.3 Hasil Uji Normalitas .....                                                                                   | 41 |
| 5.4 Hasil Uji Korelasi Antar Variabel .....                                                                      | 41 |
| 5.5 Regresi Linear Berganda .....                                                                                | 42 |
| BAB 6 PEMBAHASAN .....                                                                                           | 45 |
| 6.1 Pengaruh Kenyamanan Atau <i>Nuansa Homey</i> Terhadap Kepuasan Pasien .....                                  | 45 |
| 6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....                                                   | 47 |
| 6.3 Pengaruh Interaksi Kenyamanan Atau <i>Nuansa Homey</i> Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien ..... | 50 |
| 6.4 Keterbatasan Penelitian yang Dialami Penulis .....                                                           | 51 |
| 6.5 Perbandingan Temuan Penulis Dengan Penelitian Sebelumnya .....                                               | 51 |
| BAB 7 PENUTUP .....                                                                                              | 54 |
| 7.1 Kesimpulan .....                                                                                             | 54 |
| 7.2 Saran .....                                                                                                  | 55 |
| 7.2.1 Saran Teoritis .....                                                                                       | 55 |
| 7.2.2 Saran Praktis .....                                                                                        | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                             | 56 |
| LAMPIRAN .....                                                                                                   | 63 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                    | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Tabel 1. 1</b> Data Kepuasan Pasien Tahun 2024 di RS Fatimah Banyuwangi.....    | 4       |
| <b>Tabel 4. 1</b> Definisi Operasional Variabel .....                              | 28      |
| <b>Tabel 4. 2</b> Kisi - Kisi Pertanyaan pada Kuisisioner .....                    | 29      |
| <b>Tabel 5. 1</b> Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....              | 35      |
| <b>Tabel 5. 2</b> Karakteristik Responden Berdasar Usia .....                      | 36      |
| <b>Tabel 5. 3</b> Karakteristik Responden Berdasar Kelas Perawatan.....            | 36      |
| <b>Tabel 5. 4</b> Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pembiayaan .....          | 37      |
| <b>Tabel 5. 5</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Keluhan Yang Dirasakan ..... | 38      |
| <b>Tabel 5. 6</b> Hasil Uji Validitas .....                                        | 39      |
| <b>Tabel 5. 7</b> Hasil Uji Reliabilitas.....                                      | 40      |
| <b>Tabel 5. 8</b> Hasil Uji Normalitas .....                                       | 41      |
| <b>Tabel 5. 9</b> Hasil Uji Korelasi .....                                         | 42      |
| <b>Tabel 5. 10</b> Regresi Linear Berganda (Anovva) .....                          | 42      |
| <b>Tabel 5. 11</b> Regresi Linear Berganda (Coefficient) .....                     | 43      |
| <b>Tabel 5. 12</b> Regresi Linear Berganda (Model Summary) .....                   | 44      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                             | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Gambar 1. 1</b> Data kepuasan pasien triwulan I tahun 2025 di RS Fatimah Banyuwangi..... | 4              |
| <b>Gambar 3. 1</b> Kerangka Konseptual .....                                                | 23             |
| <b>Gambar 4. 1</b> Kerangka Operasional .....                                               | 33             |
| <b>Gambar 5. 1</b> Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin .....                     | 35             |
| <b>Gambar 5. 2</b> Karakteristik Responden Berdasar Usia .....                              | 36             |
| <b>Gambar 5. 3</b> Karakteristik Responden Berdasar Kelas .....                             | 37             |
| <b>Gambar 5. 4</b> Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pembiayaan.....                   | 37             |
| <b>Gambar 5. 5</b> Karakteristik Responden Berdasar Jenis .....                             | 38             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                      | <b>Halaman</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Lampiran 1</b> Sertifikat etik atau ethical clearance yang dikeluarkan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan..... | 63             |
| <b>Lampiran 2</b> Surat permohonan izin pengambilan data atau izin penelitian ke instansi terkait.....               | 64             |
| <b>Lampiran 3</b> Lembar Informed Consent .....                                                                      | 66             |
| <b>Lampiran 4</b> Instrumen yang digunakan.....                                                                      | 67             |
| <b>Lampiran 5</b> Kuisinoner.....                                                                                    | 68             |
| <b>Lampiran 6</b> Hasil Data Penelitian .....                                                                        | 70             |
| <b>Lampiran 7</b> Hasil Data Penelitian .....                                                                        | 73             |
| <b>Lampiran 8</b> Bukti bimbingan.....                                                                               | 75             |

## DAFTAR SINGKATAN

|          |                                |
|----------|--------------------------------|
| BOR      | : <i>Bed Occupancy Rate</i>    |
| PCC      | : <i>Patient Centered Care</i> |
| Servqual | : <i>Serve Quality</i>         |
| AC       | : <i>Air Conditioner</i>       |