

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI UNIT RAWAT INAP ANAK  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN ENDE**



**MUHAMAD IBRAHIM SENGADJI**

**20232882012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2026**

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI UNIT RAWAT INAP ANAK  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN ENDE**



**MUHAMAD IBRAHIM SENGADJI**

**20232882012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2026**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI UNIT RAWAT INAP ANAK  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KABUPATEN ENDE**

**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 Ujian Akhir Tesis

Hari : Senin  
Tanggal : 19 Januari 2026  
Pukul : 10:00 WIB

OLEH :

**Muhamad Ibrahim Sengadji**

**20232882012**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2026**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP ANAK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ENDE” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **dr. Muhamad Ibrahim Sengadji** dan NIM 20232882012, telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya untuk diajukan dalam Ujian Kelayakan Tesis pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya

Surabaya, 19 Januari 2026

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



(Dr. dr. Heru Suswojo, M.Kes.)  
NIP. 012.09.1.1971.22.312



(dr. Annisa Nurida, M.Kes)  
NIP. 012.09.1.1984.19.237

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



(Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes)  
NIP. 1974.1229.2005.01.2.001

## PENGESAHAN


Dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian 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 (19 Januari 2026 )

### TIM PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

**Penguji I** : Dr. dr. Mirrah Samiyah, M.Kes (  )

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

**Penguji III** : (dr. Annisa Nurida, M.Kes) (  )

**Penguji IV** : Rachmat A. P. Geno, S.KM., MARS (  )

**Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Kedokteran  
Universitas Muhammadiyah Surabaya**



**dr. Laily Irfana, Sp.S**

NIP. 012.09.1.1981.15.156

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : dr. Muhamad Ibrahim Sengadji

NIM : 20232882012

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Alamat : Darat Pantai, Kec. Talibura, Kab. Sikka, NTT

No. Telp : 0813-5919-0665

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, 19 Januari 2026

Yang menyatakan,



dr. Muhamad Ibrahim Sengadji

NIM. 20232882012

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji Syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-NYA yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP ANAK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ENDE”** tepat waktu.

Dalam Menyusun tesis ini, tentunya penulis tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan tesis ini dapat terselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu serta mendukung penulis dalam menyusun dan menyelesaikan tesis ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., FISQua selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu dr. Laily Irfana, Sp.S selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes. selaku Ketua Program studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Bapak Dr. dr. Heru Suswojo, M.Kes selaku dosen pembimbing I yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Ibu dr. Annisa Nurida, M.Kes selaku dosen pembimbing II yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini
6. Ibu Dr. dr. Mirrah Samiyah, M.Kes selaku penguji I yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini
7. Bapak Rachmat Ardiyanzah Pua Geno, S.KM.,M.ARS selaku penguji II yang telah banyak menyediakan waktu, tenaga, pemikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini
8. Terimakasih kepada kedua orang tua, istri, keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materiil, spiritual kepada penulis selama kuliah sehingga bisa menyelesaikan tesis.
9. Terimakasih kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ende yang telah memberikan ijin dan suport melakukan penelitian tesis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ende
10. Terimakasih kepada teman teman angkatan pertama mahasiswa Manajemen Administrasi Rumah Sakit yang telah memberikan dukungan dan memberikan kenangan yang tak terlupakan.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 19 Januari 2026



Penulis

## RINGKASAN

Persaingan rumah sakit yang semakin ketat menuntut peningkatan mutu pelayanan untuk memenuhi harapan masyarakat akan fasilitas kesehatan berkualitas dan terjangkau. Kepuasan pasien menjadi parameter penting dari kualitas pelayanan rumah sakit. RSUD Kabupaten Ende melakukan evaluasi kepuasan melalui Survei Kepuasan Masyarakat sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil survei semester II tahun 2023 menunjukkan indeks kepuasan sebesar 84,45 dengan predikat "Baik", namun terdapat satu unsur yang masih kurang baik yaitu penanganan pengaduan dengan nilai 3,260.

Data kunjungan tahun 2023 menunjukkan unit rawat inap anak memiliki tingkat kepuasan terendah (78,3%) dibandingkan unit lain, berada di bawah standar minimal nasional 80%. Unit ini juga mencatat komplain tertinggi (23 pengaduan) terkait waktu tunggu, komunikasi petugas, dan fasilitas ruang tunggu. Meskipun tingkat penggunaan tempat tidur mencapai 68,5% dengan rata-rata lama rawat 4,2 hari, kepuasan tidak optimal. Fenomena gap antara utilisasi tinggi dan kepuasan rendah menjadi fokus penelitian, mengingat karakteristik khusus pelayanan anak yang melibatkan persepsi dan harapan keluarga sebagai pengambil keputusan.

Penelitian menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kualitas pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan yang menimbulkan rasa puas pada pasien. Kepuasan pasien merupakan evaluasi positif terhadap pelayanan dimana kinerja memenuhi atau melebihi harapan. Teori ini relevan untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi orang tua terhadap pelayanan rawat inap anak.

Penelitian menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi adalah pasien rawat inap anak RSUD Kabupaten Ende dengan rata-rata 382 pasien dalam dua bulan. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin menghasilkan 191 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner SERVQUAL dengan 25 pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan dan 10 pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien, menggunakan skala Likert 1-5. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS versi 25, mencakup uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan distribusi responden didominasi pasien perempuan (58,6%) dibandingkan laki-laki (41,4%). Kelompok usia terbanyak adalah 5-10 tahun

(47,6%), diikuti >10 tahun (19,9%), 3-5 tahun (14,1%), 1-3 tahun (10,5%), dan <1 tahun (7,9%). Tingkat pendidikan orang tua mayoritas menengah/SMP-SMA (65,4%), pendidikan dasar/SD (28,8%), dan tinggi/Diploma-S1 (5,8%). Pekerjaan orang tua terbanyak adalah wiraswasta/pedagang (27,2%), petani/nelayan (25,1%), pegawai swasta (18,3%), buruh (11,5%), PNS/TNI/Polri (9,4%), dan ibu rumah tangga (8,4%).

Analisis kualitas pelayanan menghasilkan total skor 19.933 dari maksimal 23.875 atau 83,49%, termasuk kategori "Baik". Dari lima dimensi, daya tanggap memperoleh skor tertinggi (3.994), diikuti jaminan dan empati (masing-masing 3.992), keandalan (3.983), dan bukti fisik (3.972). Mayoritas responden memberikan penilaian "Baik" dan "Sangat Baik" pada seluruh indikator. Dimensi bukti fisik memiliki skor terendah terutama pada kelengkapan alat medis (787 poin) dan kebersihan ruangan (791 poin), menunjukkan area yang memerlukan peningkatan prioritas.

Kepuasan orang tua pasien mencapai skor 7.986 dari maksimal 9.550 atau 83,63%, termasuk kategori "Puas". Item dengan skor tertinggi adalah keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran/administrasi (810 poin), sementara skor terendah pada ketepatan waktu dokter (788 poin) dan kelengkapan alat medis (787 poin). Mayoritas responden memberikan penilaian "Puas" (50-55%) dan "Sangat Puas" (35-37%) pada seluruh aspek. Meskipun skor mendekati kategori "Sangat Puas" dengan selisih hanya 37 poin, masih terdapat ruang peningkatan terutama pada aspek ketepatan waktu dan kelengkapan fasilitas.

Uji regresi linear berganda menunjukkan kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan baik secara simultan ( $F=6,961$ ;  $p=0,006$ ) maupun parsial ( $p<0,05$  untuk semua dimensi). Dimensi keandalan memiliki pengaruh paling dominan dengan koefisien regresi 0,422 ( $\beta=0,379$ ;  $p=0,000$ ), diikuti jaminan (0,364;  $p=0,001$ ), empati (0,314;  $p=0,002$ ), daya tanggap (0,300;  $p=0,002$ ), dan bukti fisik (0,210;  $p=0,017$ ). Nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,648 menunjukkan kelima dimensi berkontribusi 64,8% terhadap kepuasan, sedangkan 35,2% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Dominasi dimensi keandalan mengkonfirmasi bahwa kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu menjadi prioritas utama orang tua. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman bahwa reliability adalah dimensi paling kritis karena mencerminkan kemampuan organisasi memenuhi janji secara konsisten. Dimensi jaminan dan empati juga penting dalam konteks pelayanan anak, dimana orang tua membutuhkan kepastian kompetensi tenaga kesehatan dan komunikasi yang empatik. Meskipun bukti fisik berpengaruh paling kecil, aspek intangible lebih dominan karena orang tua memprioritaskan kualitas medis dan interpersonal dibandingkan estetika

fasilitas.

Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua pasien rawat inap anak, dengan keandalan sebagai faktor paling dominan. Rekomendasi bagi manajemen meliputi: standardisasi SOP untuk konsistensi pelayanan, sistem monitoring ketepatan waktu dokter, pelatihan soft skills berkelanjutan, peningkatan kelengkapan alat medis, dan perbaikan kebersihan fasilitas. Bagi institusi pendidikan, perlu penguatan kurikulum *patient-centered care* dan praktik klinik dengan fokus komunikasi terapeutik. Penelitian selanjutnya disarankan mengeksplorasi 35,2% varians yang belum terjelaskan dengan menambahkan variabel *outcome* kesehatan, biaya, dan pengalaman sebelumnya menggunakan metode *mixed-methods* atau *longitudinal*.

## SUMMARY

*Increasingly intense competition among hospitals requires continuous improvement in service quality to meet public expectations for high-quality and affordable healthcare services. Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality. Ende Regional General Hospital routinely evaluates satisfaction through Public Satisfaction Surveys in accordance with the Regulation of the State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017. The survey conducted in the second semester of 2023 resulted in a satisfaction index score of 84.45, categorized as "Good". However, the complaint – handling element remained suboptimal, with a score of 3.260.*

*Data on patient visits in 2023 indicated that the paediatric inpatient unit had the lowest satisfaction rate (78.3%) compared to other service units, falling below the national minimum standard of 80%. This unit also recorded the highest number of complaints (23 cases), primarily related to waiting time, staff communication, and waiting room facilities. Despite a bed utilization rate of 68.5% and an average length of stay of 4.2 days, patient satisfaction in this unit remained relatively low. The discrepancy between high service utilization and low satisfaction levels became the main focus of this study, considering the unique characteristics of pediatric services, which involve not only patients but also parents as primary decision – makers.*

*This study was based on the SERVQUAL theory developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which identifies five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Health service quality is defined as the degree of excellence that leads to patient satisfaction. Patient satisfaction reflects a positive evaluation in which service performance meets or exceeds expectations. This theoretical framework is highly relevant for analyzing the gap between parental expectations and perceptions of paediatric inpatient services.*

*The study employed an analytical correlational design with a cross-sectional approach. The population consisted of paediatric inpatients at Ende Regional General Hospital, with an average of 382 patients over a two-period. Using the Slovin formula, a sample size of 191 respondents was determined and selected through accidental sampling. The research instrument was a SERVQUAL – based questionnaire consisting of 25 items to measure service quality and 10 items to measure service quality and 10 items to assess patient satisfaction, using a 5-point-Likert scale. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25, including tests of validity, reliability, classical assumptions, and hypothesis tests.*

*The results showed that respondents were predominantly female (58.6%) compared to male (41.4%). The largest age group was 5-10 years (47.6%), followed by >10 years (19.9%), 3-5 years (14.1%), 1-3 years (10.5%), and <1 year (7.9%). The majority of parents had a secondary/junior high school education (65.4%), followed by primary/elementary school education (28.8%), and higher/diploma-bachelor's degree education (5.8%). The majority of parents' occupations were self-employed/traders (27.2%), farmers/fishermen (25.1%), private employees (18.3%), labourers (11.5%), civil servants/military/police (9.4%), and housewives (8.4%).*

*Service quality analysis produced a total score of 19,933 out of a maximum of 23,875*

(83.49%), which falls into the „Good“ category. Among the five SERQUEL dimensions, responsiveness received the highest score (3,994), followed by assurance and empathy (3,992 each), reliability (3,983), and tangibles (3,972). Although most respondents rated service quality as „Good“ or „Very Good“, the tangibles dimension received the lowest score, particularly in terms of medical equipment completeness (787 points) and room cleanliness (791 points), indicating areas requiring priority improvement.

Parental satisfaction achieved a total score of 7,986 out of a maximum of 9,550 (83.63%), categorized as „Satisfied“. The highest – scoring indicator was the friendliness and politeness of the administration staff (810 points), while the lowest were related to doctor punctuality (788 points) and medical equipment completeness (787 points). Although overall satisfaction was close to the „Very Satisfied“ category, a gap of 37 points indicated that improvements are still needed, particularly regarding timeliness and facility adequacy.

Multiple linear regression analysis demonstrated that all five dimensions of service quality had a significant effect on patient satisfaction, both simultaneously ( $F=6.961$ ;  $p=0.006$ ) and partially ( $p<0.05$  for all dimensions). The reliability dimension had the most dominant influence with a regression coefficient of 0.422 ( $\beta=0.379$ ;  $p=0.000$ ), followed by assurance (0.364;  $p=0.001$ ), empathy (0.314;  $p=0.002$ ), responsiveness (0.300;  $p=0.002$ ), and physical evidence (0.210;  $p=0.017$ ). The Adjusted  $R^2$  value of 0.648 indicates that 64.8% of patient satisfaction was explained by the five SERQUAL dimensions, while 35.2% influenced factors outside the research model. The dominance of the reliability dimension confirms that the hospital's ability to deliver promised services accurately, consistently, and on time is the most important factor for parents. This finding supports Parasuraman's theory that reliability is the most critical dimension of service quality, as it reflects an organisation's capability to fulfill its commitments. The assurance and empathy dimensions are also crucial in paediatric care, where parents require confidence in healthcare providers' competence and empathetic communication. Although tangibles had the influence, intangible aspects of service were found to be more important, as parents prioritized medical and interpersonal quality over physical facilities.

This study concluded that service quality significantly influences parental satisfaction in the paediatric inpatient unit, with reliability identified as the most dominant factor. Recommendations for hospital management include: standardising service procedures through comprehensive SOPs, implementing a monitoring system for doctor punctuality, conducting continuous soft – skills training for staff, improving the completeness of medical equipment, and enhancing environmental hygiene. For educational institutions, it is recommended to strengthen patient – centered care curricula and clinical training with an emphasis on therapeutic communication. Future research is suggested to explore the remaining 35.2 % of unexplained variance by incorporating additional variables such as health outcomes, treatment cost, and previous patient experiences, using mixed – methods or longitudinal research designs.

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas pelayanan kesehatan. Unit rawat inap anak RSUD Kabupaten Ende menunjukkan tingkat kepuasan terendah (78,3%) dibandingkan unit lain, dengan komplain tertinggi (23 kasus) pada tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan orang tua pasien di ruang rawat inap anak RSUD Kabupaten Ende tahun 2025

Penelitian analitik korelasional dengan desain cross-sectional melibatkan 191 orang tua pasien rawat inap anak yang dipilih melalui accidental sampling. Instrumen menggunakan kuesioner SERVQUAL yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) dan kuesioner kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS versi 25.

Kualitas pelayanan tergolong baik (skor 19.933; 83,49%) dan kepuasan orang tua pasien tergolong puas (skor 7.986; 83,63%). Kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $p < 0,05$ ). Dimensi keandalan memiliki pengaruh paling dominan ( $\beta = 0,422$ ;  $p = 0,000$ ), diikuti jaminan ( $\beta = 0,364$ ), empati ( $\beta = 0,314$ ), daya tanggap ( $\beta = 0,300$ ), dan bukti fisik ( $\beta = 0,210$ ). Kontribusi kelima dimensi terhadap kepuasan sebesar 64,8% (Adjusted  $R^2 = 0,648$ ). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua pasien rawat inap anak, dengan keandalan sebagai faktor paling dominan. Manajemen rumah sakit perlu memprioritaskan konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, dan akurasi dalam setiap aspek perawatan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, SERVQUAL, rumah sakit

## **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is an essential indicator of healthcare service quality. In 2023, the paediatric inpatient unit at Ende District Hospital recorded the lowest satisfaction rate (78.3%) compared to other service and received the highest number complaints (23 cases). This study aimed to analyze the effect of service quality on parental satisfaction in the paediatric inpatient ward at Ende District Hospital in 2025.*

*This study employed an analytical correlation design with a cross-sectional approach. The sampel consisted of 191 parents of pediatric inpatients selected using accidental sampling. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire, which measures five dimensions of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles), and a patient satisfaction questionnaire. Data analysis was performed using multiple linear regression with SPSS version 25.*

*The results indicated that service quality was categorized as good (Total score: 19,933; 83.49%) while parental satisfaction was classified as satisfied (total score: 7,986; 83.63%). All five dimensions of service quality had a significant effect on satisfaction ( $p < 0.05$ ). The reliability dimension had the most dominant influence ( $\beta = 0.422$ ;  $p = 0.000$ ), followed by assurance ( $\beta = 0.364$ ), empathy ( $\beta = 0.314$ ), responsiveness ( $\beta = 0.300$ ), and tangible evidence ( $\beta = 0.210$ ). The five dimensions of service quality contributed 64.8% to parental satisfaction (Adjusted  $R^2 = 0.648$ ).*

*This study concludes that service quality significantly affects parental satisfaction in the pediatric inpatient unit, with reliability identified as the most influential factor. Hospital management is recommended to prioritize service consistency, timeliness, and accuracy in all aspects of patient care in order to improve overall satisfaction.*

**Keywords: service quality, patient satisfaction, SERVQUAL, hospital**

## DAFTAR ISI

Halaman	
Sampul Dalam.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar .....	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iv
Halaman Pengesahan .....	v
Pernyataan Orisinalitas .....	vi
Susunan Penguji .....	vii
Ringkasan .....	x
Summary .....	xiii
Abstrak .....	xvi
Abstract .....	xvii
Daftar Isi.....	xviii
Daftar Tabel .....	xx
Daftar Gambar.....	xxi
Daftar Lampiran .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan.....	7
1.3.1 Tujuan umum .....	7
1.3.2 Tujuan khusus.....	7
1.4 Manfaat.....	1
1.4.1 Manfaat teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat praktis.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	11
2.2. Konsep Kepuasan Pasien .....	19
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Kerangka Konseptual.....	35
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual.....	35
3.3 Hipotesis Penelitian .....	40

BAB IV METODE PENELITIAN.....	41
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian .....	41
4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	41
4.2.1. Populasi .....	41
4.2.2. Sampel .....	41
4.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	43
4.3.1 Variabel Penelitian.....	43
4.3.2 Defenisi Operasional.....	43
4.4 Instrumen Penelitian .....	43
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	47
4.6 Prosedur Pengambilan Data dan Pengumpulan data.....	48
4.7 Kerangka Operasional.....	49
4.8. Pengolahan Data .....	50
4.9. Analisis Data.....	51
4.10. Etika Penelitian .....	51
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN .....	52
5.1. Gambaran Rumah Sakit Umum Daerah Ende.....	52
5.2. Deskripsi Data.....	56
5.3. Analisis Data .....	62
BAB 6 PEMBAHASAN .....	64
6.1. Gambaran Kepuasan orang tua Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Karakteristik Responden.....	64
6.2. Alasan Orang Tua Memilih RSUD Ende untuk Perawatan Anak .....	65
6.3. Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan .....	67
6.4. Solusi dalam peningkatan kepuasan pelayanan .....	69
BAB 7 PENUTUP.....	71
7.1. Kesimpulan.....	71
7.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil survei kepuasan Masyarakat .....	3
Tabel 1.2. Nilai Rata-Rata Kepuasan Masyarakat .....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	49
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan umur.....	61
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	62
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan pekerjaan.....	62
Tabel 5.5. Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 5.6. Keuasan Orang tua Pasien .....	65
Tabel 5.7 uji t .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 nilai rata-rata kepuasan Masyarakat .....	4
Gambar 1.2. Bagan Permasalahan .....	9
Gambar 3.1. Kerangka konsep .....	39
Gambar 4.1. Kerangka Operasional .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Kelaikan Etik .....	82
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	84
Lampiran 3 Informed Consent .....	85
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian .....	93
Lampiran 5 Form Kuisisioner .....	94
Lampiran 6 Pengantar Bebas Plagiasi .....	98
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiasi .....	99