

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENILAIAN KINERJA DAN  
PENGENDALIAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH:**

**Charol Devinci Malau**

**12180395**

**PROGRAM STUDI AKUNTASI FAKULTAS BISNIS**

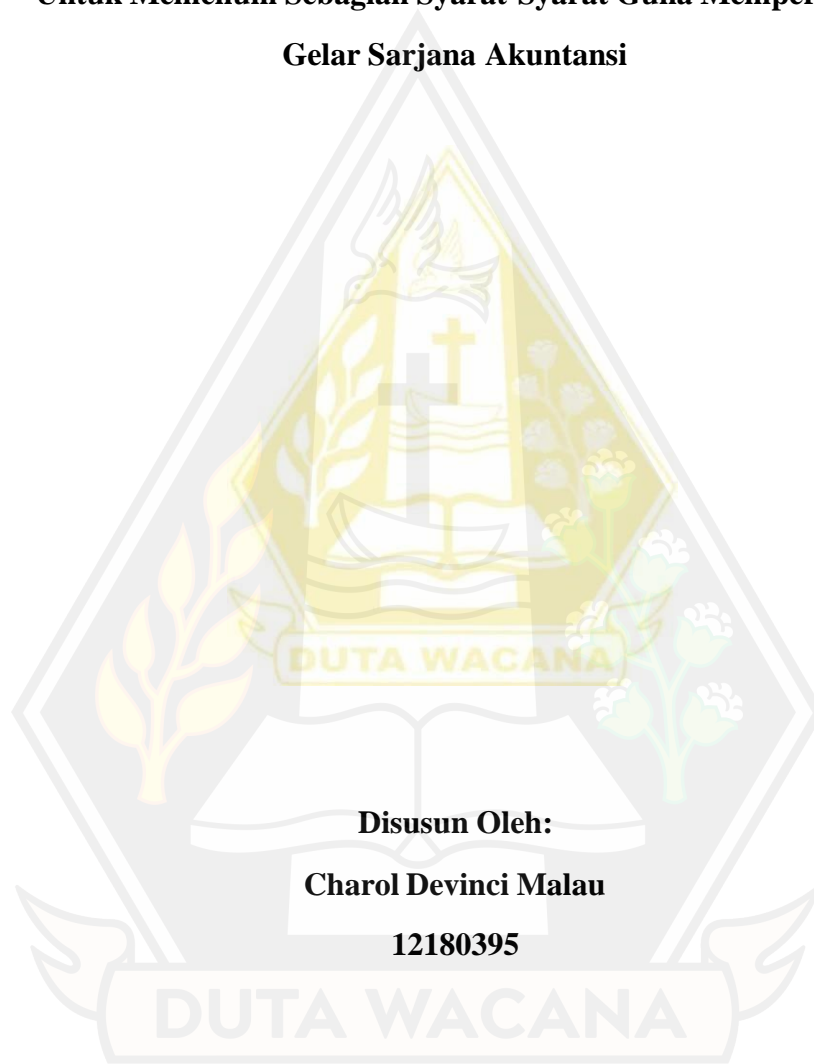
**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENGAJUAN**

**Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi**



**Disusun Oleh:**

**Charol Devinci Malau**

**12180395**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Charol Devinci Malau  
NIM : 12180395  
Program studi : Akuntansi  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENILAIAN KINERJA DAN  
PENGENDALIAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT  
INAP DI RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA”**

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 30 Januari 2024

Yang menyatakan

  
(Charol Devinci Malau)  
NIM 12180395

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENILAIAN KINERJA DAN  
PENGENDALIAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**CHAROL DEVINCI MALAU**

12180395

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan **DITERIMA** untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana  
Akuntansi pada tanggal 18 Januari 2024

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih, M.Si.  
(Dosen Penguji)
2. Astuti Yuli Setyani, SE., M.Si., AK., CA.  
(Dosen Penguji)
3. Eka Adhi Wibowo, SE., M.Sc.  
(Ketua Tim Penguji) (Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 25 Januari 2024

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Rossalina Christanti, SE., M.Acc

## **HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENILAIAN KINERJA, DAN PENGENDALIAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya kerjakan untuk melengkapi salah satu syarat untuk menjadi Sarjana Akuntansi (S.AK) di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapatkan bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta 22 Desember 2023



Charol Devinci Malau

## HALAMAN MOTO

Berpikir Sebelum Bertindak, Rasakan apa yang akan kita lakukan, Melakukan yang Terbaik

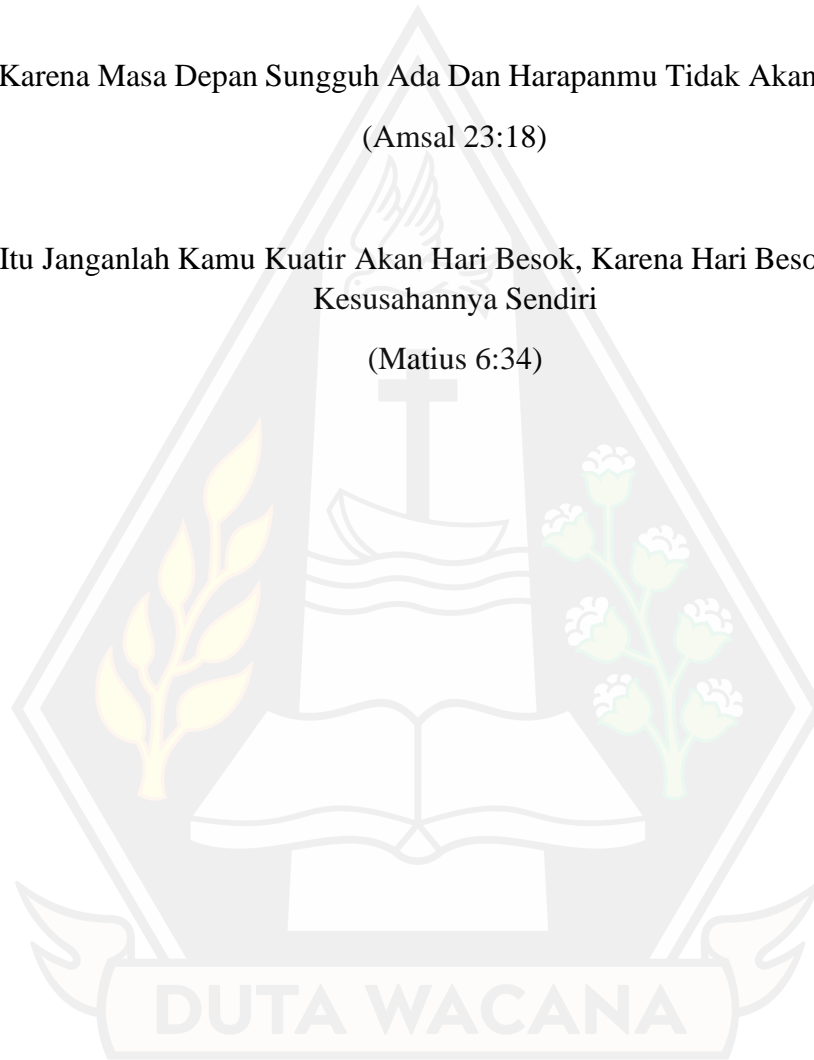
(Charol Devinci Malau)

Karena Masa Depan Sungguh Ada Dan Harapanmu Tidak Akan Hilang

(Amsal 23:18)

Sebab Itu Janganlah Kamu Kuatir Akan Hari Besok, Karena Hari Besok Mempunyai Kesusahannya Sendiri

(Matius 6:34)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini penulis dengan kerendahaan hatinya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu memberi saran dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga proses dalam pembuatan skripsi ini berjalan dengan baik.

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menguatkan setiap perjalanan dan proses yang terjadi dalam hidupku.
2. Kepada kedua orangtua terkasih, Bapak (Emerson Malau) dan Ibu (Rosmina Tanjung) yang selalu memberikan dukungan berupa doa dan materi.
3. Kepada kakak perempuan saya Alm. Noris Friska Malau, dan Abang Saya Muhammad Zulkarnain Malau, Maikel Emos Malau yang selalu memberikan dukungan semangat untuk menjalankan kuliah dengan baik.
4. Bapak Eka Adhi Wibowo, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah mengajari dan membimbing saya membuat skripsi dengan baik dan ilmu yang bermanfaat untuk saya kedepannya.
5. Kepada lingkungan saya Tania, Carlos, Gabi, Nando, Mangihut, Daniel yang telah memberi semangat dalam mengerjakan skripsi.
6. Kepada teman saya Brillian Horta, Manuel, Alvred, dan Tepong yang telah memotivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi serta menemani saya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Anugerah dan rahmat-Nya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penilaian Kinerja, dan Pengendalian Biaya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta”**

Dalam penyusunan skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis pada Universitas Kristen Duta Wacana. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam hal penggunaan Bahasa, keterbatasan keterampilan, kemampuan, pengetahuan penulis maupun penyajian. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu menyempurnakan penulis skripsi ini.

Dalam pembuatan susunan skripsi ini, semoga dapat memberikan nilai dan manfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 22 Desember 2023



Charol Devinci Malau



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>1.5 Batasan Masalah</b> .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
<b>2.1 Kajian Teori</b> .....	7
<b>2.1.1 Kualitas Pelayanan</b> .....	8
<b>2.1.2 Penilaian Kinerja</b> .....	10
<b>2.1.3 Pengendalian Biaya</b> .....	12
<b>2.1.4 Kepuasan Pasien Rawat Inap</b> .....	13
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	16
<b>2.3 Kerangka Berpikir</b> .....	19
<b>2.4 Pengembangan Hipotesis</b> .....	20
BAB III .....	23

METODE PENELITIAN .....	23
<b>3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>23</b>
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2. Sampel.....	23
<b>3.3 Definisi Variabel dan Pengukurannya .....</b>	<b>25</b>
3.3.1    Definisi Variabel.....	25
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	28
<b>3.4 Metode Pengujian Instrumen .....</b>	<b>28</b>
3.4.1    Uji Validitas .....	29
3.4.2    Uji Reliabilitas .....	30
3.4.3    Analisis Deskriptif.....	31
3.4.4    Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
3.4.5    Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
3.4.6    Uji Simultan (F).....	32
3.4.7    Uji Parsial (t-test) .....	32
BAB IV.....	34
HASIL PENELITIAN .....	34
<b>4.1 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>34</b>
4.1.1 Jenis Kelamin .....	36
4.1.2 Usia .....	37
4.1.3 Pekerjaan .....	38
<b>4.2 Uji Kualitas Data.....</b>	<b>39</b>
4.2.1 Uji Validitas .....	39
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	39
<b>4.3 Uji Hipotesis .....</b>	<b>41</b>
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
4.3.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
4.3.3 Hasil Uji F .....	45
<b>4.4 Hasil Pembahasan .....</b>	<b>45</b>
4.4.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap .....	45
4.4.2 Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap .....	47

<b>4.4.3 Pengendalian Biaya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>50</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>50</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>51</b>
<b>5.2.1 Untuk Rumah Sakit .....</b>	<b>51</b>
<b>5.2.2 Untuk Penelitian yang Akan Datang.....</b>	<b>52</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Sampel .....	34
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.3 Usia .....	35
Tabel 4.4 Pekerjaan .....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Linear Berganda.....	40



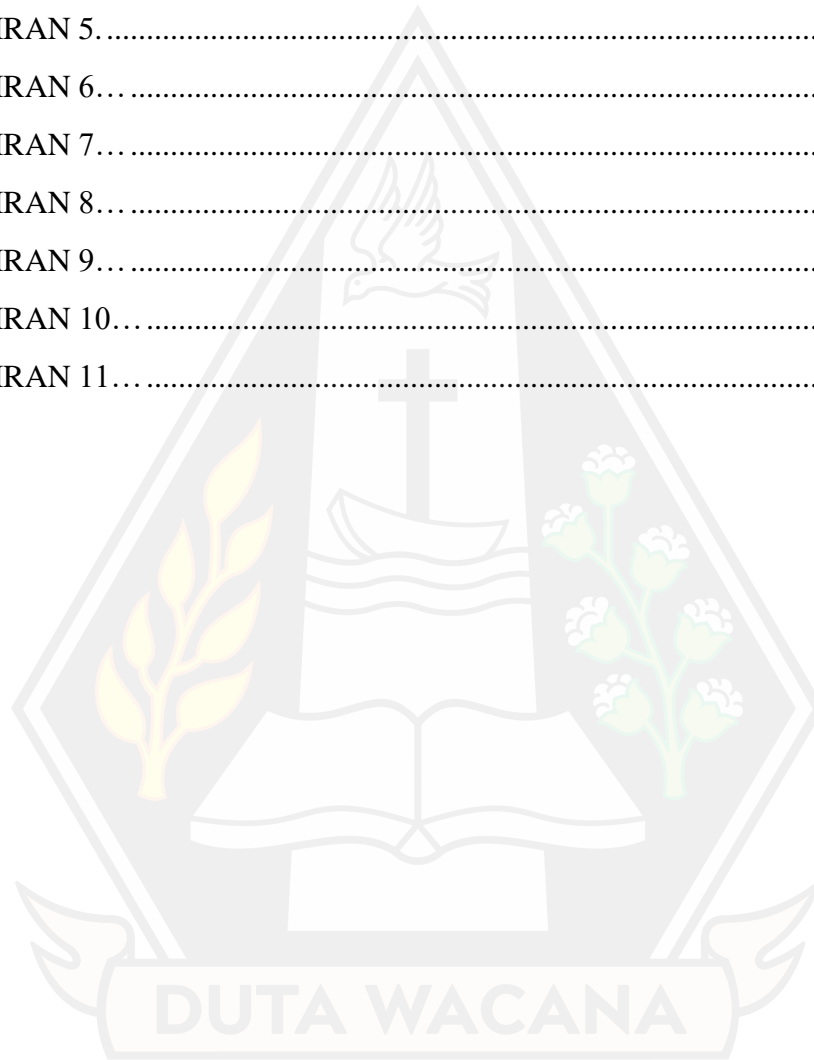
## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir .....	19
3.1 Rumus Slovin.....	24
3.2 Skala Likert.....	28
3.3 Uji Validitas .....	29
3.4 Rumus Alpha Cronbach.....	30
3.5 Rumus Analisis Presentase .....	31



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	55
LAMPIRAN 2.....	60
LAMPIRAN 3.....	62
LAMPIRAN 4.....	75
LAMPIRAN 5.....	76
LAMPIRAN 6.....	80
LAMPIRAN 7.....	81
LAMPIRAN 8.....	82
LAMPIRAN 9.....	83
LAMPIRAN 10.....	84
LAMPIRAN 11.....	85



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENILAIAN KINERJA, DAN  
PENGENDALIAN BIAYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI  
RUMAH SAKIT BETHESDA YOGYAKARTA**

**Charol Devinci Malau**

**12180395**

Email: [charoldevinci08@gmail.com](mailto:charoldevinci08@gmail.com)

**Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis**

**Universitas Kristen Duta Wacana**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, penilaian kinerja, dan pengendalian biaya terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Bethesda yogyakarta. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan regresi linear berganda, uji signifikansi parsial, uji signifikansi simultan, dan uji koefisien determinasi. Proses pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS-25. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat inap, sedangkan variabel independennya meliputi kualitas pelayanan, penilaian kinerja dan pengendalian biaya. Hasil analisis secara parsial kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan, penilaian kinerja memiliki nilai signifikan dan pengendalian biaya memiliki nilai signifikan. Kesimpulannya, pengendalian biaya memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien rawat inap dibandingkan kualitas pelayanan dan penilaian kinerja.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penilaian Kinerja, Pengendalian biaya dan Kepuasan pasien rawat inap**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERFORMANCE  
ASSESSMENT, AND COST CONTROL ON INPATIENT SATISFACTION  
AT BETHESDA HOSPITAL YOGYAKARTA**

**Charol Devinci Malau**

**12180395**

**Accounting Study Program, Faculty of Business**

**Duta Wacana Christian University**

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the influence of service quality, performance assessment, and cost control on inpatient satisfaction at Bethesda Hospital, Yogyakarta. The data analysis method used in this research involves multiple linear regression, partial significance test, simultaneous significance test, and coefficient of determination test. The research hypothesis testing process was carried out using SPSS-25 software. The dependent variable in this study is inpatient satisfaction, while the independent variables include service quality, performance assessment and cost control. The results of the partial analysis of service quality have significant value, performance assessment has significant value and cost control has significant value. In conclusion, cost control has a greater influence on inpatient satisfaction than service quality and performance assessment.*

***Keywords: service quality, performance assessment, cost control and inpatient satisfaction***

**DUTA WACANA**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Bethesda berdiri pada tahun 1899. Pimpinan pembangunannya adalah Dr. J. Gerrit Scheurer. Pada awal pendirian, nama rumah sakit ini ialah Petronella Zienkenhuis. Bangunan rumah sakit dibangun di atas tanah milik Sultan Hamengku Buwono VII yang dijadikan sebagai hibah. Masyarakat lokal menyebut rumah sakit ini dengan nama rumah sakit Toeloeng atau Pitulungan. Rumah sakit ini awalnya digunakan untuk publik tanpa ada kekhususan tertentu. Namanya diganti menjadi Yogyakarta Tjuo Bjoin pada masa pendudukan Jepang di Indonesia (1942-1945). Status rumah sakit Kristen dikembalikan setelah kemerdekaan Indonesia tetapi diganti namanya menjadi “Roemah Sakit Poesat”. Nama rumah sakit ini kemudian diganti lagi menjadi Rumah Sakit Bethesda agar masyarakat mengenalinya sebagai rumah sakit Kristen. Nama ini digunakan sejak tanggal 28 Juni 1950.

Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukannya adalah menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat bawahnya, seperti Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta dan rumah sakit lainnya. Untuk itu, sebagai salah satu tujuan dari rujukan pelayanan kesehatan, maka rumah sakit perlu menjaga kualitas layanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Pelayanan kesehatan inilah yang selalu dituntut oleh para pengguna jasa di bidang kesehatan agar selalu bertambah baik

dan pada akhirnya tujuan organisasi dalam melakukan pelayanan yang prima dan berkualitas dapat terwujud.

Peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pasien rawat inap. Sudah menjadi keharusan bagi institusi kesehatan masyarakat untuk berkomitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasiennya dengan memahami elemen-elemen yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggannya (Agyapong & Kwateng, 2018). Mengukur kualitas layanan kesehatan dari sudut pandang pasien merupakan faktor penting dalam mengevaluasi kinerja sektor penting ini karena pasien memberikan informasi (umpan balik yang benar-benar mencerminkan kinerja institusi kesehatan.

Penilaian kinerja adalah proses evaluasi yang dilakukan terhadap individu atau kelompok dalam konteks kerja untuk mengukur sejauh mana mereka mencapai tujuan, tanggung jawab, dan standar yang telah ditetapkan. Tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan area yang memerlukan perbaikan dalam kinerja seseorang atau kelompok. Proses ini dapat melibatkan berbagai metode dan alat evaluasi, termasuk pengukuran kuantitatif, pengamatan, wawancara, dan umpan balik. Proses penilaian kinerja dapat bervariasi antara organisasi, dan sering kali melibatkan aturan, metrik, dan prosedur tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada prestasi, pengembangan, dan motivasi karyawan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Pengendalian biaya merupakan bagian dari manajemen yang lebih berfokus mengendalikan penggunaan dan pemakaian pada biaya. Pengendalian biaya melalui akuntansi pertanggungjawaban dapat dijalankan dengan cara menyelenggarakan perencanaan suatu sistem pencatatan atas biaya-biaya yang dapat dikendalikan. Dari sistem pencatatan ini akan dihasilkan laporan–laporan biaya yang menunjukkan bagaimana manajer memenuhi tanggung jawabnya atas biaya–biaya yang terjadi dalam unit rumah sakitnya. Dalam pengelolaan rumah sakit, anggaran merupakan bagian yang sangat penting. Anggaran dapat memberikan aspek motivasi bagi manajemen untuk mencapai tujuan rumah sakit. Anggaran sering dipakai untuk menilai kinerja dari pimpinan pusat pertanggungjawaban.

Kepuasan rawat inap yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan dan kinerja yang diberikan rumah sakit. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan dan kinerja yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan dan kinerja yang diterima, maka pasien kurang puas. Kualitas pelayanan dan kinerja merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan dan kinerja yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam persaingan dunia usaha ini banyak memberikan dorongan bagi pelaku usaha, salah satunya usaha jasa, untuk bersaing dalam mengedepankan kualitas layanan jasa. Hal ini perlu diperhitungkan oleh rumah sakit bethesda dalam menjalankan usaha jasa kesehatan. Melihat posisi status rumah sakit bethesda sebagai rumah sakit swasta, yang memperhatikan bagaimana layanan yang baik harus diberikan kepada konsumen

supaya konsumen merasa puas akan layanan dan kinerja yang diperoleh serta biaya yang dikeluarkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang sudah ditafsirkan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS.Bethesda Yogyakarta?
2. Bagaimana penilaian kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS.Bethesda Yogyakarta?
3. Bagaimana pengendalian biaya berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS.Bethesda Yogyakarta?
4. Sejauh mana kualitas pelayanan, penilaian kinerja dan pengendalian biaya mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RS.Bethesda Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS.Bethesda Yogyakarta.
2. Untuk menguji pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS.Bethesda Yogyakarta.

3. Untuk menguji pengaruh pengendalian biaya terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS.Bethesda Yogyakarta.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, penilaian kinerja dan pengendalian biaya terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS.Bethesda Yogyakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya :

1. Bagi Rumah Sakit

Untuk meningkatkan reputasi rumah sakit menjadi lebih baik.

2. Bagi Masyarakat

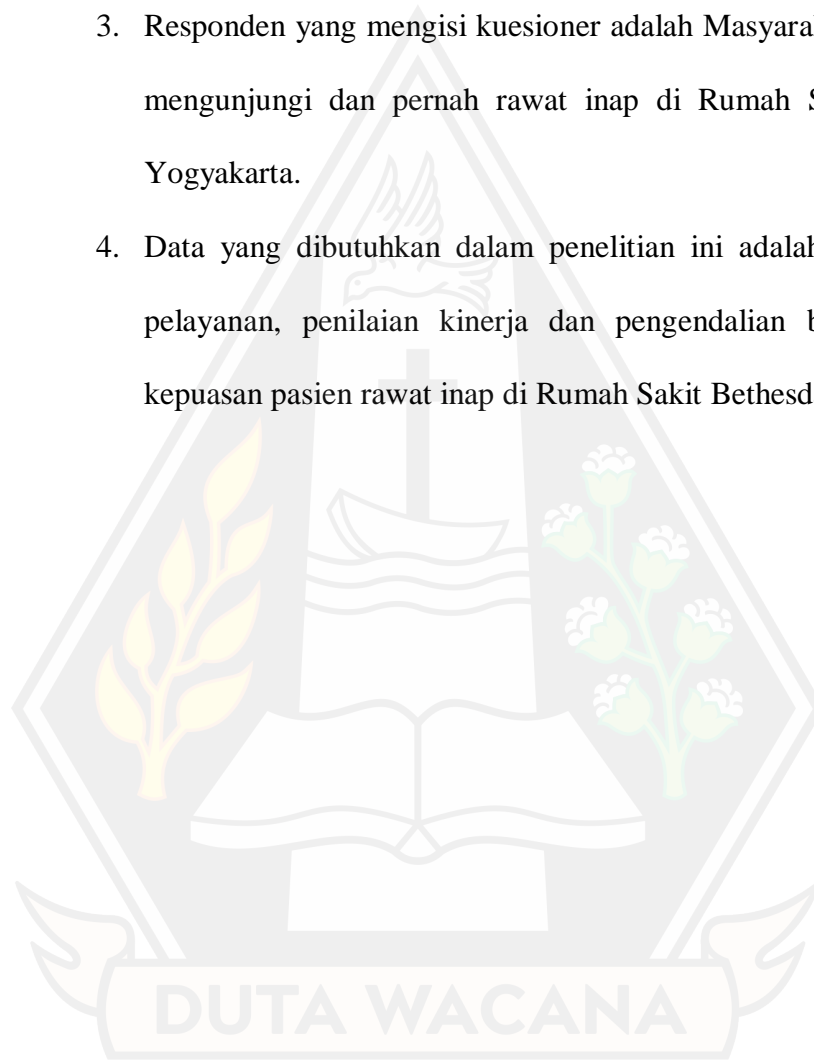
Agar Masyarakat tau bagaimana kualitas pelayanan di RS.Bethesda Yogyakarta.

3. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan keilmuan khususnya pada ilmu akuntansi sektor publik yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, penilaian kinerja dan pengendalian biaya terhadap kepuasan pasien rawat inap.

### **1.5 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
2. Badan layanan yang diteliti adalah Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
3. Responden yang mengisi kuesioner adalah Masyarakat yang sudah mengunjungi dan pernah rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
4. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data kualitas pelayanan, penilaian kinerja dan pengendalian biaya terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan terhadap Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, kualitas pelayanan tersebut dinilai baik dan sesuai untuk diterapkan. Hal ini diperkuat oleh fakta bahwa mayoritas pasien rawat inap memberikan respons yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam mendapatkan pelayanan.
3. Biaya atau tarif yang diberikan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta sesuai dengan mutu kualitas dan kinerja yang diberikan. Dalam konteks penelitian ini, faktor biaya dianggap sebagai variabel yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, dan harganya dapat bersaing dengan penyedia layanan kesehatan lainnya.
4. Berdasarkan tanggapan responden terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap telah menunjukkan kepuasan terhadap Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Hal ini terjadi melalui penerapan kualitas pelayanan, penilaian kinerja dan pengendalian biaya yang baik di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, yang diperkuat oleh

banyaknya responden yang merespons positif terhadap pernyataan terkait kualitas pelayanan, penilaian kinerja dan pengendalian biaya yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Oleh karena itu, minat pasien rawat inap muncul sebagai hasil dari penerapan kualitas pelayanan, penilaian kinerja dan pengendalian biaya yang diberikan oleh Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Untuk Rumah Sakit**

Berdasarkan temuan penelitian, penulis mengusulkan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan masukan bagi pihak Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta, yakni:

1. Diharapkan kepada manajemen Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta untuk meningkatkan mutu layanan dan kinerja, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dan mendorong mereka untuk terus memilih menggunakan jasa Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
2. Para petugas rumah sakit diminta untuk lebih teliti dalam menyampaikan diagnosis penyakit kepada pasien rawat inap, sehingga pasien dapat mempercayai sepenuhnya diagnosis yang telah diberikan tanpa adanya keraguan.



### **5.2.2 Untuk Penelitian yang Akan Datang**

1. Peneliti berikutnya diharapkan dapat menambahkan faktor-faktor yang diduga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Contoh faktor-faktor aksesibilitas, waktu tunggu dan fasilitas.
2. Memperluas cakupan populasi serta sampel penelitian guna mencapai hasil yang lebih memuaskan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Syamsun, M., & Najib, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi*, 432-441.
- Amelia, R., & S.U, D. R. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS.Pelabuhan Jakarta).
- Febriani, V. A. (2012). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo).
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ACEH BARAT DAYA. *Balance*, XIV, 44-56.
- Manik, S. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT THURSINA DI DURI. 80-93.
- Napitupulu, L. L. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN (Suatu Survei Pada Pasien Rawat Jalan Poliklinik Santosa Hospital Bandung Central). 1-22.
- Ningsih, N. M., & Dompok, T. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP DI RSUD EMBUNG FATIMAH.
- Nurahma, N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1, 134-146.
- Nurfatwa, M. A., Ardista, R., Suprihanto, S., & Harijogja, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Erni Jatisampurna Kota Bekasi. *JURNAL PARAMETER*, 7, 428-440.
- Putra, H. A., & Setiawan, Y. A. (2022, Desember). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM RAJAWALI CITRA 2022. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 7, 183-190.
- Sari, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT "X" . *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MEDIA HUSADA*, 06, 151-158.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT "S". *Jurnal Menara Medika*, 4, 22-27.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Zainaro, M. A., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14, 187-194.

