PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA , TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT INDRIATI BOYOLALI

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Harry Prasetyo

22120085

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA , TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT INDRIATI BOYOLALI

Oleh:

Harry Prasetyo

22120085

Disetujui dan dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 18 Agustus 2026

Dosen Pembimbing

M.Syihabuddin.S.Hum.,M.M

NUPTK.0256772673130313

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA , TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT INDRIATI BOYOLALI

Oleh:

Harry Prasetyo

22120085

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 17 September 2026

Dewan Penguji

Satria Veriansyah S,Sn,. M.M

Ketua

M.Syihabuddin S,Hum,. M.M

Anggota

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta

Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Manajemen

M.Syihabuddin.S.Hum.,M.M

NUPTK.0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Harry Prasetyo

NIM : 22120085

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA , TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT INDRIATI BOYOLALI adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi yang ditunjukkan dalam daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 18 September 2026

Yang Membuat Pernyataan.



Harry Prasetyo

HALAMAN MOTTO

“ Tidak perduli seberapa susahnya atau mustahilnya itu jika masih bisa digapai, tapi jangan pernah melupakan tujuanmu ’’

~ Monkey D Luffy ~ One Piece

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Hasil penelitian ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang sudah mendukung untuk meneruskan studi di kampus STIE Surakarta.
2. Teman-teman saya yang senantiasa mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Senantiasa selalu mendukung dengan saran serta bimbingan kepada saya.
4. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Dan juga saudara Dhian Rizky sebagai partner saya yang telah mensuport saya dalam mengerjakan penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Skripsi ini berjudul " **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga, Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Indriati Boyolali** ".

Atas tersusunnya laporan kuliah kerja usaha ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Aditya Liliyan, S.M.B, M.M. selaku Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M, selaku Wakil Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Senantiasa selalu mendukung dengan saran serta bimbingan kepada penulis.
4. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa.
6. Teman-teman Mahasiswa Studi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Program Studi S1 Manajemen Bisnis Angkatan 2022.
7. Semua Pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini masih banyak kekurangan, Dengan penuh harap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga memberikan manfaat bagi kita semua.

Sukoharjo, 18 September 2026

Harry Prasetyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN PENGUJI iii
SURAT PERNYATAAN iv
HALAMAN MOTTO v
PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
ABSTRAK x
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1. Latar Belakang Masalah 1
2. Rumusan Masalah 2
3. Tujuan Penelitian 2
4. Manfaat Penelitian 3
BAB II 4
TINJAUAN PUSTAKA 4
1. Landasan Teori 4
2. Penelitian Terdahulu 6
3. Kerangka Pikir 7
4. Hipotesis 8
BAB III 10
METODE PENELITIAN 10
1. Objek Penelitian 10
2. Jenis dan Sumber Data 10
3. Populasi dan Sampel 11
4. Teknik Pengumpulan Data 11

5. Definisi Operasional 13
6. Teknik Analisa Data 13
BAB IV 18
ANALISA DAN PEMBAHASAN PENELITIAN 18
1. Identitas Responden 18
2. Analisis Data 22
3. Pembahasan 34
BAB V 36
PENUTUP 36
1. Kesimpulan 36
2 Saran 36
3. Keterbatasan Penelitian 37
DAFTAR PUSTAKA 38
LAMPIRAN 41

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan harga secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Indriati Boyolali. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel diambil sebanyak 104 orang pasien yang diperoleh melalui teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan diolah dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Demikian pula variabel harga berpengaruh positif dan signifikan. Secara bersama-sama, kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Kesimpulannya, peningkatan mutu layanan dan penetapan harga yang terjangkau serta transparan menjadi faktor kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Kata Kunci : kualitas layanan, harga, kepuasan pasien, rawat jalan, Rumah Sakit Indriati Boyolali