

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF PELAYANAN
TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT DAN DAMPAKNYA PADA
KEPUASAN PASIEN**

**(Survey Pada Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Non BPJS
Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota
Se-Priangan Timur)**

Oleh
SUSAN SINTIA RAMDHANI
NPM. 219010015

DISERTASI
Untuk Memperoleh Gelar Doktor dalam Ilmu Manajemen
Pada Program Pascasarjana Universitas Pasundan



**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

Promotor : Prof. Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si.

Co promotor : Dr. H. Popo Suryana, SE., M.S.

ABSTRAK PENELITIAN DALAM BAHASA SUNDA

"Pangaruh Kualitas Palayanan jeung Tarif Palayanan kana Citra Rumah Sakit sarta Pangaruhna kana Kapuasan Pasien (Survéy ka Pasien Rawat Inap jeung Rawat Jalan Non-BPJS Poliklinik Penyakit Jero di Rumah Sakit Tipe B Sa-Kabupatén/Kota Priangan Wétan)"

Ringkesan Panalungtikan dina Basa Sunda

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis pangaruh **kualitas pelayanan** jeung **tarif pelayanan** kana **citra rumah sakit**, sarta dampakna kana **kapuasan pasien**. Panalungtikan dilaksanakeun ka pasien rawat inap jeung rawat jalan non-BPJS di Poliklinik Penyakit Jero Rumah Sakit Tipe B di wilayah Priangan Wétan.

Masalah dina ieu panalungtikan dumasar kana kanyataan yén kualitas pelayanan can optimal, hususna dina aspék gancangna réspon ka pasien. Salian ti éta, tarif pelayanan ku sabagian pasien dianggap masih mahal, citra rumah sakit can mampu bersaing sacara optimal jeung rumah sakit séjén, sarta tingkat kapuasan pasien can nyugemakeun, utamana dina hal katepatan waktu pelayanan.

Métode anu digunakeun nyaéta pendekatan kuantitatif kalayan métode survéy. Data dikumpulkeun ngaliwatan kuesioner anu disebarkeun ka 282 responden pasien rawat inap jeung rawat jalan non-BPJS. Analisis data dilakukeun ngagunakeun Structural Equation Modeling (SEM) kalayan bantuan program LISREL.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén aya hubungan anu positif antara kualitas pelayanan jeung tarif pelayanan. Kualitas pelayanan jeung tarif pelayanan miboga pangaruh anu positif jeung signifikan boh sacara parsial boh sacara simultan kana citra rumah sakit. Sajaba ti éta, kualitas pelayanan, tarif pelayanan, jeung citra rumah sakit ogé miboga pangaruh anu positif jeung signifikan kana kapuasan pasien rawat inap jeung rawat jalan non-BPJS.

Dumasar kana hasil éta, bisa dicindekkeun yén ningkatna kualitas pelayanan sarta panetepan tarif anu saluyu jeung harepan pasien bakal ngaronjatkeun citra rumah sakit. Citra rumah sakit anu hadé bakal mangaruhan kana ningkatna kapuasan pasien. Ku kituna, hasil panalungtikan ieu dipiharep bisa dijadikeun bahan pertimbangan pikeun manajemen rumah sakit dina nyusun strategi pikeun ningkatkeun citra rumah sakit jeung kapuasan pasien.

Kecap Galeuh: Kualitas Pelayanan, Tarif Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kapuasan Pasien.

"The Effect of Service Quality and Service Tariffs on Hospital Image and Their Impact on Patient Satisfaction: A Survey of Non-BPJS Inpatients and Outpatients at Internal Medicine Polyclinics in Type B Hospitals Across the Regencies and Cities of East Priangan, Indonesia"

Abstract:

This research aims to analyze the influence of service quality and service tariffs on hospital image and their impact on patient satisfaction (a survey of non-BPJS inpatient and outpatient patients at the Internal Medicine Polyclinic of Type B Hospitals in the Regencies/Cities of East Priangan). The research problem is based on the fact that service quality has not been optimal, particularly in terms of responsiveness; service tariffs are perceived as expensive; the hospital image is not yet optimal and still lags behind competitors; and patient satisfaction has not been fully achieved, especially because some services are not delivered in a timely manner. This study uses a quantitative approach with a survey method through questionnaires distributed to 282 non-BPJS inpatient and outpatient respondents.

The data analysis technique employed is Structural Equation Modeling (SEM) using LISREL. The results show a positive relationship between service quality and service tariffs, as well as a positive and significant effect, both partially and simultaneously, of Service Quality and Service Tariffs on Hospital Image, and of Service Quality, Service Tariffs, and Hospital Image on the Satisfaction of non-BPJS Inpatient and Outpatient Patients at the Internal Medicine Polyclinic of Type B Hospitals in the Regencies/Cities of East Priangan.

This research is expected to serve as a consideration for hospital management in formulating strategies to improve hospital image and patient satisfaction

Keyword: Service Quality, Service Rates, Hospital Image, Patient Satisfaction

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit dan Dampaknya pada Kepuasan Pasien (Survey pada Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Non Bpjs Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan tarif pelayanan terhadap citra rumah sakit dan dampaknya pada kepuasan pasien (survey pada pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan non BPJS Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur. Permasalahan penelitian didasari belum optimalnya kualitas pelayanan terutama dalam daya tanggap, tarif pelayanan yang dirasakan mahal, citra rumah sakit belum optimal masih kalah dengan pesaing dan kepuasan pasien belum memuaskan terutama pada pelayanan yang diberikan kurang tepat waktu. Penelitian ini menggunakan

kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 282 responden pasien rawat inap dan rawat jalan non-BPJS. Teknik analisis data menggunakan SEM Lisrel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan positif kualitas pelayanan dan tarif pelayanan, pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan, dari Kualitas Pelayanan dan Tarif Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit, dan Kualitas pelayanan, tarif pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan non BPJS Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Tipe B Di Kabupaten Kota Se-Priangan Timur.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tarif Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien