

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA, DAN
SISTEM *TELEMEDICINE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI KASUS PADA SALAH SATU RS JAKARTA SELATAN)**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen Strata-1



Oleh:

Nama : Oka Rizky Bahar

NIM : 041601503125186

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2023

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, COST, AND
TELEMEDICINE SYSTEM ON PATIENTS' SATISFACTION
(CASE STUDY AT ONE OF HOSPITALS IN SOUTH JAKARTA)**

THESIS

Program : Strata- 1 Management



Arranged by:

Name : OKA RIZKY BAHAR

NIM : 041601503125186

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIAN**

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA, DAN
SISTEM *TELEMEDICINE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI KASUS PADA SALAH SATU RS JAKARTA SELATAN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi Manajemen Strata-1



Oleh:

Nama : OKA RIZKY BAHAR

NIM : 041601503125186

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2023

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, COST, AND
TELEMEDICINE SYSTEM ON PATIENTS' SATISFACTION
(CASE STUDY AT ONE OF HOSPITALS IN SOUTH JAKARTA)**

THESIS

Submitted as One of the Requirement for Obtaining A

BACHELOR IN MANAGEMENT

Program: Strata-1 Management



Arranged by:

Nama : OKA RIZKY BAHAR

NIM : 041601503125186

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Oka Rizky Bahar

NIM : 041601503125186

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2023



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Oka Rizky Bahar

NIM : 041601503125186

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya, Dan Sistem Telemedicine Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Salah Satu RS Jakarta Selatan)

Tanggal Ujian : 20 Februari 2023

Jakarta, 20 Februari 2023

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Hendri Jopanda, SE., M.Si)

(Dr. Subagiyo, SE., M.M.)


Dekan
(Gl. Hery Prasetya, SE., M.M.)

Ketua Jurusan

(Yuslinda Naution, SE., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA, DAN
SISTEM *TELEMEDICINE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI KASUS PADA SALAH SATU RS JAKARTA SELATAN)**

Oleh:

NAMA : Oka Rizky Bahar

NIM : 041601503125186

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Februari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi untuk diterima,

Ketua Penguji/Pembimbing I

(Dr. Subagiyo, SE., M.M.)

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II

(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M.)

(Dr. Arifin Siagian, SE., M.M.)

ABSTRAK

Fluktuasi penggunaan *telemedicine* dapat menjadi acuan untuk terus mengembangkan pelayanan kesehatan jarak jauh. Kepuasan pasien menjadi standar utama dalam keberhasilan penggunaan *telemedicine*. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh analisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya, dan sistem *telemedicine* terhadap kepuasan pasien di salah satu Rumah Sakit Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu desain penelitian kausal. Populasi penelitian pasien di salah satu Rumah Sakit Jakarta Selatan yang menggunakan pelayanan *telemedicine*. Jumlah sampel 100 responden menggunakan teknik non probability sampling dengan sampling incidental. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pengukuran Skala Likert. Analisis data yang digunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel analisis pengaruh kualitas pelayanan (X_1), Biaya (X_2), dan sistem *telemedicine* (X_3) terhadap kepuasan pasien (Y) di salah satu rumah sakit Jakarta Selatan. Secara Parsial Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di salah satu rumah sakit jakarta Selatan. Sedangkan biaya dan sistem *telemedicine* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di salah satu rumah sakit jakarta Selatan.

Kata kunci : Biaya, Kepuasan pasien, Analisis pengaruh kualitas pelayanan, sistem *telemedicine*.

ABSTRACT

The fluctuations in the telemedicine use can be used as a reference in further developing remote health services. Patient satisfaction is the main standard in the successful use of telemedicine. Therefore, this study aimed at determining the influence of online service quality, costs, and the telemedicine system on patient satisfaction at one of hospitals in South Jakarta. The research method employed a causal research design. The study population included patients at one of hospitals in South Jakarta who used telemedicine services with 100 respondents as samples by using non-probability sampling technique with incidental sampling. Additionally, the researcher used a questionnaire with a Likert Scale measurement as the instrument and used multiple linear regression as the data analysis technique.

The results have shown that there was a significant influence simultaneously between the online service quality variables (X_1), costs (X_2), and the telemedicine system (X_3) on patient satisfaction (Y) in one of hospitals in South Jakarta. The quality of online services had a significant effect on patient satisfaction partially in one of hospitals in South Jakarta. Meanwhile, the costs and the telemedicine system had no significant effect on patient satisfaction in one of hospitals in South Jakarta.

Keywords: Cost, Patient Satisfaction, Online Service Quality, Telemedicine System.