

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA RUMAH SAKIT JOGJA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh

**RISANG HARI N**

**20050410018**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2012**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas  
Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel  
Intervening Pada Rumah Sakit Jogja**

*The Influence of Service Quality toward Patients' Loyalty and Patients'  
Satisfaction as Intervening Variables in Jogja Hospital*



Diajukan oleh

**RISANG HARI N  
20050410018**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Asnawi Asdinardju, H.Drs, M.Si.  
NIK: 131 577 593

Tanggal 25 April 2012

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA RUMAH SAKIT JOGJA**

*The Influence of Service Quality toward Patients' Loyalty and Patients'  
Satisfaction as Intervening Variables in Jogja Hospital*

**SKRIPSI**

Diajukan oleh

**RISANG HARI N**  
**20050410018**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 25 April 2012  
Yang terdiri dari

Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si  
Ketua Tim Penguji

Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Tri Maryati, Dra., M.M.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.  
NIK: 143 016

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Risang Hari Nirmala

Nomor Mahasiswa : 20050410018

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA RUMAH SAKIT JOGJA”, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 25 April 2012

Risang Hari Nirmala

## MOTTO

*“Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling taqwa”  
(Qs Al Hujarat : 13)*

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”  
(Qs Al Insyaraah : 5)*

*“Pengetahuan adalah kekayaan yang tiada tercuri dan hanya kematian yang mampu meraup lentera pengetahuan didalam jiwaamu”  
(Kahlil Gibran)*

*“Dan carilah apa yang telah dianugerahi Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akherat dan janganlah kamu melupakan kebahagiaanmu dan (kenikamatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu”  
(Qs. Al-Qashash)*

*“Hidup adalah perjuangan dan hidup adalah pilihan”  
(Penulis)*

*“Sesungguhnya tidak semua yang dikatakan orang itu selalu benar, hanya keteguhan dan percaya diri yang bisa membuktikannya”  
(Penulis)*

## PERSEMBAHAN

*Dengan penuh rasa syukur kehadiran ALLAH SWT,  
kepersembahkan karya ini untuk:*

- 1. ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya.*
- 2. Kedua orang tuaku yang telah mendukung dan mendoa'kan aku setiap saat. Dan juga selalu membantu memberikan jalan keluar baik secara moral dan financial sehingga aku bisa menyelesaikan kuliah dengan lancar tanpa halangan apapun.*
- 3. Adikku Rismala, yang juga terus ikut mendoa'kan aku setiap saat.*
- 4. Untuk Penjaga hatiku (ella). Terima kasih atas kasih sayang yang telah kamu berikan. Dalam suka maupun duka, kamu selalu menemaniku dan memberikan semangat untukku.*
- 5. Teman sepermainan (jona, yoga, teguh, lanang, norman, faisal) yang selalu kompak setiap saat, semoga tetap terjaga sampe kita tua nanti.*
- 6. Teman-teman begundal band (ardhi, anton, eko, nandho, bentar, dodi) Ayo tetep semangat walaupun Cuma 70%.*
- 7. Almamaterku terima kasih telah menjadikan lingkungan yang baik dalam menambah wawasan dengan berbagi ilmu pengetahuan yang berguna.*
- 8. Untuk semuanya yang telah membantu dan mendoakan aku hingga terselesaikannya skripsi ini. Saya meminta maaf yang sebesar-besarnya karena tidak bisa menyebutkan satu persatu.*

## INTISARI

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel *Intervening* Pada Rumah Sakit Jogja. Rumusan Masalah dalam penelitian adalah 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien? 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien? 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*?

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, jumlah sampel yang diambil sebanyak 125 orang. Analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskriptif dan Analisis Kuantitatif dalam bentuk Analisis jalur (*part method*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien karena mempunyai nilai sig. < 5%. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena mempunyai nilai sig. < 5%. 3) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* tidak terjadi karena nilai koefisien regresi lebih kecil.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien dan Loyalitas pasien

## ABSTRACT

*This research entitles 'The Influence of Service Quality toward Patients' Loyalty and Patients' Satisfaction as Intervening Variables in Jogja Hospital'. The problem formulations are 1) does service quality influence patients' loyalty? 2) does service quality influence patients' loyalty? 3) does service quality have influence on patients' loyalty and patients' satisfaction as intervening variables?*

*The sampling technique was using non probability with purposive sampling, and there were as many as 125 people as the samples. The data analysis was using Validity Test, Reliability Test, Descriptive and Quantitative Analysis in the form of path method.*

*The findings of the research show that: 1) service quality has influence on patients' loyalty because value sig. < 5%, 2) service quality has influence on patients' satisfaction because value sig. < 5%, 3) service quality has no influence on patients' loyalty with patients' satisfaction as intervening variables because the regression value is smaller.*

**Key Words:** *service quality, patients' satisfaction and patients' loyalty*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayahNya penulis diberi akal pikiran dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW.

Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT JOGJA” disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Peneliti menyadari tanpa usaha, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini blum tentu dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si., selaku Dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Retno Widowati P.A., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Nano Prawoto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak dan ibu serta adikku yang senantiasa mencurahkan kasih dan sayangnya serta memberikan doa dan dorongan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini yang terlalu banyak untuk disebutkan.

Akhir kata, tak ada yang sempurna dan kekal di dunia ini tak terkecuali penulis yang masih menyadari banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semua saran, kritik dan masukan sangat diharapkan dalam pengembangan topic penelitian ini demi kemajuan ilmu pengetahuan. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 04April 2012

Risang Hari Nirmala

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Pengertian Pemasaran .....	7
2. Konsep Pemasaran .....	8
3. Pengertian Jasa .....	9
4. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
6. Pengertian Kepuasan .....	12
7. Dimensi Kepuasan .....	13
8. Pengertian Loyalitas .....	14
9. Dimensi Loyalitas .....	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	15

C. Hipotesis .....	17
D. Model Penelitian .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	22
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	22
C. Teknik Pengambilan Sampel dan Batasannya .....	22
D. Definisi Operasional .....	24
1. Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	24
2. Variabel <i>Intervening</i> .....	27
3. Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	28
E. Pengukuran Instrumen Penelitian .....	30
F. Uji Instrumen Penelitian .....	31
1. Uji Validitas .....	31
2. Uji Reliabilitas .....	32
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis .....	32
1. Alat Analisis .....	32
2. Uji Hipotesis Parsial (Uji T) .....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Jogja .....	35
B. Analisis Deskripsi .....	37
1. Karakteristik Responden .....	37
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
b. Responden Berdasarkan Usia .....	38
c. Responden Berdasarkan Penghasilan .....	38
d. Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	39
C. Analisis Kualitas Instrumen .....	39
1. Uji Validitas .....	39

2. Uji Reliabilitas .....	41
D. hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	42
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien .....	42
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	45
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan pasien Sebagai Variabel Intervening .....	46
E. Pembahasan .....	45
BAB V PENUTUP .....	48
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Table 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.7	Hasil Analisis Regresi (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien) .....	42
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien) .....	43
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi <i>Part Method</i> (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien) .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian .....	21
Gambar 2.2 Diagram Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien .....	45