

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan oleh :

**HIJRIAH ANWAR**

20081021017



Kepada:

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan oleh :

**HIJRIAH ANWAR**

**20081021017**

Kepada:

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH NANGGULAN**

Diajukan oleh :

Hijriah Anwar

20081021017

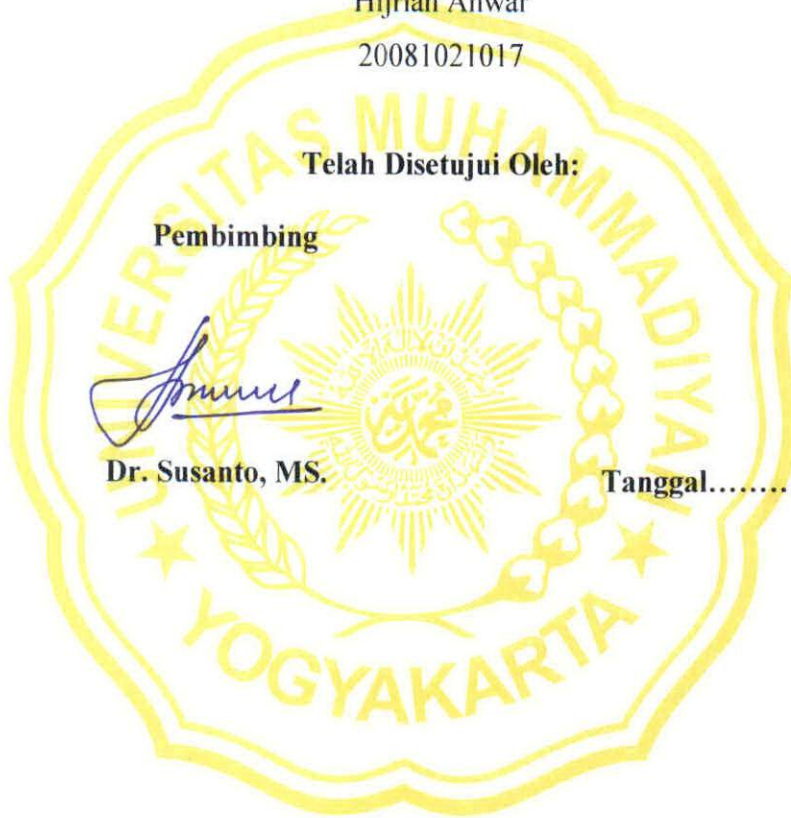
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Susanto, MS.

Tanggal..... 2010



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Juni 2010

Yang Membuat Pernyataan:

**HIJRIAH ANWAR**

**20081021017**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, serta penyertaan-Nya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan utama sebagai pemenuhan tugas akhir untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penelitian ini. Karena atas bantuannya baik berupa ide, gagasan, materi maupun bantuan berupa spirit mampu mendorong penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku ketua program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Arlina Dewi, M. Kes., selaku pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan surat ijin untuk melakukan penelitian.
3. Dr. Susanto, MS., selaku pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit dan Dosen Pembimbing Akademik serta Pembimbing Tesis yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.



4. Dr. H. Moerlani Moh. Dahlan, Sp. PD., selaku direktur rumah sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Diah Kusmarini, SE., selaku dosen pembimbing lapangan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan yang telah membimbing penulis di lapangan.
6. Staf dan Karyawan RS PKU Muhammadiyah Nanggulan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Papi (H. Anwar Arsyad) dan Mami (Hj. Nurhayati) tercinta, terima kasih atas dukungan baik materiel maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Papa dan Mama, ini adalah persembahan terbaik yang dapat kuberikan kepada kalian.
8. Saudara-saudaraku (Imelda Anwar, SE., MM dan Khairil Anwar, SE) tercinta, terima kasih atas dukungan kalian selama ini hingga tesis ini dapat kuselesaikan dengan baik.
9. Suamiku (Akp. M. Rizal Muchtar, SH. SIK) tercinta, yang setia menunggu dan memberikan dukungan selama ini hingga tesis ini dapat kuselesaikan dengan baik.
10. Sahabat-sahabatku semua yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan kebersamaan yang kita jalin selama ini.

Wassalamu'aikum Warahmatullah wabarakatuh

## MOTTO

**Jika hanya menyadari bahwa dirinya hidup di dalam air ketika dia berada di sisi sungai. Tanpa kesadaran kita akan suatu dunia di luar sana, kita tidak akan pernah berubah.**

Kupersembahkan Kepada:  
Papi dan Mami Tercinta  
Almamaterku

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Persembahan.....	iii
Pernyataan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Motto .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel .....	xi
Abstrak .....	xii
Abstract .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Lingkup Penelitian .....	9
1.3. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....	13
2.1. Kualitas Pelayanan .....	13
2.2. Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3. Penelitian Terdahulu .....	24
2.4. Kerangka Penelitian .....	25
2.5. Hipotesis .....	26
BAB III METODA PENELITIAN .....	28
3.1. Bentuk dan Lokasi Penelitian .....	28



3.2. Populasi dan Sampel .....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4. Metoda Pengukuran Data .....	30
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	30
3.6. Pengujian Instrumen .....	33
3.7. Metode Analisis Data .....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	39
4.1. Pengujian Instrumen .....	39
4.1.1. Uji Validitas .....	40
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	42
4.2. Penilaian Pasien Terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan .....	42
4.3. Uji Hipotesis .....	46
4.3.1. Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pasien .....	46
4.3.2. Dimensi Kualitas Layanan yang Paling Besar Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan .....	52
4.3.3. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan .....	53
4.4. Pembahasan .....	55
BAB V PENUTUP .....	62
5.1. Kesimpulan .....	62
5.2. Saran .....	63
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Peningkatkan Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RSU PKU Muhammadiyah Nanggulan .....	8
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	19
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian .....	26

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Sarana dan Prasarana RSUD Muhammadiyah Nanggulan .....	5
Tabel 1.2. Fasilitas Fisik RSUD Muhammadiyah Nanggulan .....	6
Tabel 1.3. Fasilitas Fisik RSUD Muhammadiyah Nanggulan .....	6
Tabel 4.1. Uji Validitas .....	41
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.3. Pembagian Interval Kelas .....	43
Tabel 4.4. Descriptive Statistics .....	43
Tabel 4.5. Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empaty</i> dan <i>Tangibles</i> Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan .....	47
Tabel 4.6. Koefisien Regresi .....	53
Tabel 4.7. Pengaruh Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Muhammadiyah Nanggulan .....	54