

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH
SAKIT TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS
PASIEN di RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN RUMAH SAKIT**



Diajukan Oleh :

YUNITA PUJI LESTARI

20121030078

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

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 dikemudian 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, Januari 2015

Yang Membuat Pernyataan :



YUNITA PUJI LESTARI

20121030078

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunita Puji Lestari
NIM : 20121030078
Prodam Studi : Magister Rumah Sakit
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS PASIEN di RS PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya (dengan atau tanpa nama Pembimbing Tesis) sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada tanggal : Januari 2015

Yang Menyatakan,



(Yunita Puji Lestari)

MOTTO

Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati agar kamu bersyukur.

(QS An Nahl:78)

..Dan apabila dikatakan, “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(QS Al Mujadilah: 11)

Sukses jarang terjadi secara kebetulan dan hampir selalu merupakan hasil di saat keinginan dan pengetahuan terpadu dalam tindakan.

(Mamie McCullough)

Realistis yaitu berbuat yang terbaik pada titik dimana kita berdiri sekarang, sedangkan Pesimistis tak lebih dari sikap takabur mendahului nasib.

(Andrea Hirata)

Besok adalah sebuah masa depan, jangan takut untuk bermimpi, berusahalah lebih keras mewujudkan mimpimu yang telah semakin dekat.

(Penulis)

Buatlah ibumu tersenyum, karena beliau adalah duniamu dari awal hingga akhir,

Baik di duniamu atau setelahnya. LOVE U MOM...

PERSEMBAHAN

Dengan setulus jiwa,

Aku dedikasikan karya tulis ini untuk dua orang pahlawanku
Orang yang selalu memberikan kesenangan disetiap tetesan keringat,
kasih sayang, kesabaran, dan doa yang tak pernah habis terucap
Bapak, Ibu (H. Marmin Agus Santoso dan Hj. Saitun)... Terimakasih atas
segala yang tak mungkin pernah bisa terbalas tanpamu di dunia ini,

Dan untuk kakak-kakakku (Mas Basuki, Mas Arifin,
Mbak Heni, Mbak Hendri) terimakasih untuk segalanya,

Susah, senang telah kita jalani bersama
dan saatnya kita menjadi kebanggaan keluarga.

Untuk suamiku (Yunianto Ari Wibowo), terimakasih
telah bersabar dan menjadi sandaranku, saatnya kita menapaki jalan
sesungguhnya menggapai mimpi kita untuk masa depan.

Untuk anakku (Gianina Alfreda Cittalaksmi A.), senyumanmu selalu
menjadi motivasi untuk ibu agar engkau dapat terus bahagia.

Untuk keempat keponakanku (Putri, Sofie, Fatur, dan Fais)

Makasih atas segala doa yang terucap dari mulut kalian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil`alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis yang berjudul “ **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS PASIEN di RS PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**” guna memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Magister Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian karya tulis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat, maupun dukungan moral. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Hasnah Rimiyati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing sekaligus instruktur pembimbing Karya Tulis yang telah bersedia membagi waktu, pengalaman, ilmu, bantuan pemikiran, bimbingan dan dorongan yang sangat berguna bagi peneliti dalam menyelesaikan Karya Tulis ini.

3. Dr. Susanto, MS dan Drs. Syafril Nusyirwan M.M selaku penguji atas waktu dan kesempatan serta kesediaannya menguji penulis dalam siding Tesis.
4. Juga semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun spirituil yang tidak bisa saya sebutkan satu - persatu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis ini masih jauh dari sempurna. Masih banyak kekurangan baik dalam segi isi maupun teknik penulisannya, oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan agar Karya Tulis ini kedepannya dapat bermanfaat bagi pembaca serta menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama ilmu manajemen rumah sakit.

Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
.MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Ruang Lingkup.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
B. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Citra.....	20
3. Kepuasan Pelanggan	27
4. Loyalitas Pelanggan	33
5. Kerangka Konsep	35
6. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	

A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	40
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C.	Populasi dan Sampel	41
D.	Variabel Dalam Penelitian	42
E.	Definisi Operasional.....	43
F.	Instrumen Penelitian.....	47
G.	Uji Validitas dan Reabilitas	49
H.	Analisis Data.....	49
I.	Etika Penelitian.....	54
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum RS PKU Muh. Bantul.....	56
1.	Data Kunjungan pasien	58
2.	Data Indikator Pelayanan RS	58
B.	Hasil Penelitian.....	59
1.	Karakteristik Responden	59
2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.	Hasil Pengolahan Data.....	64
a.	Analisa Deskriptif	64
b.	Analisa Kuantitatif.....	70
C.	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	73
1.	Pengujian Hipotesis Pertama	74
2.	Pengujian Hipotesis Kedua.....	76
3.	Pengujian Hipotesis Ketiga.....	77
4.	Pengujian Hipotesis Keempat.....	79
5.	Pengujian Hipotesis Kelima	81
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	83
B.	Keterbatasan Penelitian.....	84
C.	Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2. Faktor Penyebab Munculnya Dap Kualitas Layanan.....	17
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	44
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Citra Perusahaan	45
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pasien	46
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas pasien	47
Tabel 3.5 Indeks Pengujian Kelayakan Model SEM	53
Tabel 4.1 Data Kunjungan Pasien RS PKU Bantul	58
Tabel 4.2 Data Indikator Pelayanan RS PKU Bantul	58
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.4 Usia Responden	60
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.6 Status Pasien	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas	64
Tabel 4.9 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.10 Penilaian Citra	67
Tabel 4.11 Penilaian Variabel Kepuasan Pasien	68
Tabel 4.12 Penilaian Variabel Loyalitas Pelayanan	69
Tabel 4.13 Goodness of Fit Index	71
Tabel 4.14 Hasil Amos	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Gap Kualitas Layanan.....	16
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian.....	36
Gambar 2.4 Bagan Struktur Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Path Diagram Amos	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner.....	90
Lampiran 2. Hasil Olah Data	95
Lampiran 3. Surat Persetujuan Penelitian	