

**ANALISIS KESENJANGAN HARAPAN DAN KENYATAAN
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**BINTANG CHANDRA DEWI
20111030028**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

TESIS

**ANALISIS KESENJANGAN (HARAPAN DAN KENYATAAN)
KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh
Bintang Chandra Dewi
20111030028

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

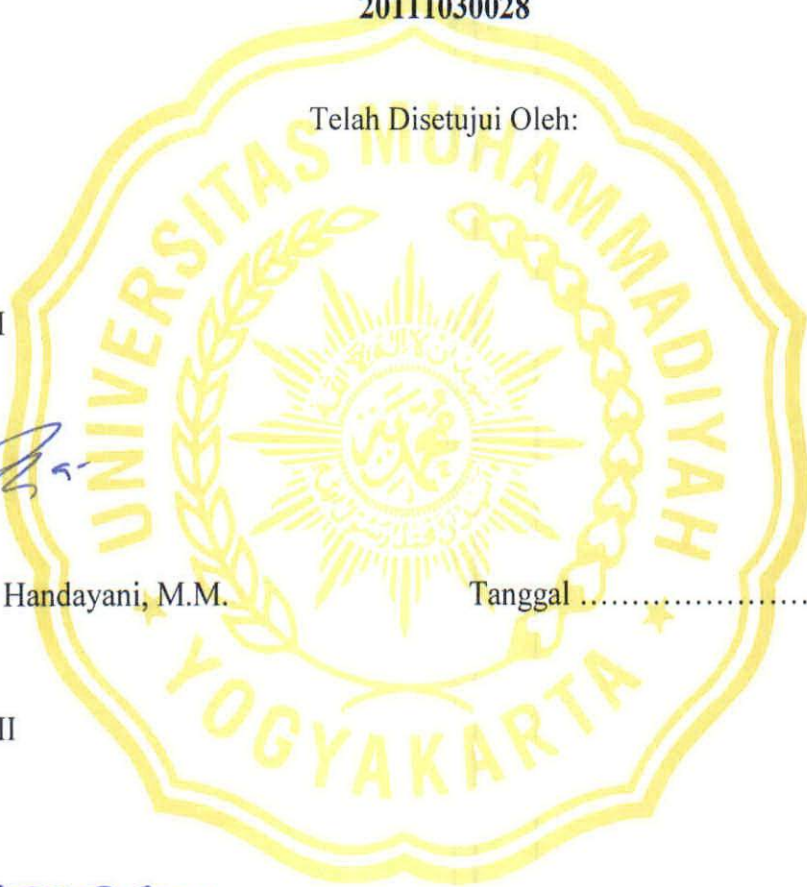

Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.

Tanggal

Pembimbing II


Drs. M. Syafril Nusvirwan, M.M.

Tanggal



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, 7 Januari 2015

Yang Membuat Pernyataan:



BINTANG CHANDRA DEWI

20111030028

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *robbil 'alamin*. Syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “ANALISIS KESENJANGAN HARAPAN DAN KENYATAAN KEPUASAN PELAYANAN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA” tepat pada waktunya.

Penyusunan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan pelanggan RS dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan RS yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi RS Muhammadiyah pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus pelayanan kesehatan kini adalah pasien di mana sekaligus menjadi sumber *revenue* bagi RS, oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan kepuasan hingga loyalitasnya adalah aspek yang penting untuk dikembangkan. Dalam penelitian ini, didapatkan beberapa aspek bauran pemasaran yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes., selaku Kaprodi MMR UMY.
2. Dr. Siti Dyah Handayani, MM. dan Drs. M. Syafril Nusyirwan, MM selaku pembimbing tesis.
3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
4. drg. Iwan Dewanto, MMR, selaku Direktur RSGM UMY yang telah memberikan ijin untuk pelaksanaan penelitian dan segenap karyawan RSGM

UMY yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.

5. Ayahanda tercinta H. R. Bagyo Yuwono, Ibunda tercinta Hj. Novi Kusmiyati dan adikku Surya Chandra Irawan yang selalu memberikan segenap doa, dukungan, harapan, dan nasihat.
6. Terima kasih Fitriani Adhi Pratomo atas semua perhatian, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini.
7. Teman-teman seperjuangan Famela, Aning, Icha, Sari, Laili atas semangat dan kebersamaannya.
8. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-pesatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka.....	10
1. Kualitas Pelayanan Jasa.....	10
2. Kepuasan Pasien.....	19
3. Rumah Sakit Pendidikan.....	30
4. Pelayanan Poli Gigi di RSGM UMY.....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Landasan Teori.....	37
D. Kerangka Teori Penelitian.....	39
E. Kerangka Konsep Penelitian.....	40
F. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	42
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	44
E. Instrumen Penelitian.....	46
F. Analisis Data.....	48
G. Etika Penelitian.....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Penelitian.....	51
1. Gambaran Umum Objek Penelitian RSGM UMY.....	51
2. Karakteristik Responden.....	53
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4. Skor Harapan dan Kenyataan yang Dirasakan Responden pada Kualitas Pelayanan di RSGM UMY.....	59
5. Hasil Uji Beda Rata-Rata Penilaian Responden pada Kualitas Pelayanan di RSGM UMY.....	68
B. Pembahasan.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	82
C. Keterbatasan Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	39
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Penelitian.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan.....	15
Tabel 2.2	Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya <i>Gap</i> Kualitas Layanan.....	19
Tabel 2.3	Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	21
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2	Umur Responden.....	55
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.4	Alasan Memilih RSGM UMY.....	56
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas (Harapan).....	57
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas (Kenyataan).....	57
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas (Harapan).....	58
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Reliabilitas (Kenyataan).....	58
Tabel 4.9	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Interaksi di RSGM UMY.....	60
Tabel 4.10	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Lingkungan Fisik di RSGM UMY.....	63
Tabel 4.11	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Hasil di RSGM UMY.....	65
Tabel 4.12	Uji <i>Independent Sample t-test Gap</i> Dimensi Kualitas Interaksi.....	69
Tabel 4.13	Uji <i>Independent Sample t-test Gap</i> Dimensi Kualitas Lingkungan Fisik.....	71
Tabel 4.14	Uji <i>Independent Sample t-test Gap</i> Dimensi Kualitas Hasil.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner.....	89
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	93
Lampiran 3	Hasil Uji <i>Paired Sample t-test</i>	99
Lampiran 4	Surat Ijin Penelitian.....	102