

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMUNIKASI DOKTER TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN DI RSUD DR. SOEROTO NGAWI**

TESIS



**FIANY CALISTA WAHYUDIANA
20191030004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMUNIKASI DOKTER TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN DI RSUD DR. SOEROTO NGAWI**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Administrasi Rumah Sakit



**FIANY CALISTA WAHYUDIANA
20191030004**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

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, 26 Desember 2022

Yang membuat pernyataan:



FIANY CALISTA WAHYUDIANA
20191030004

MOTTO

“Dan barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

(Q.S At-Talaq: 4)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya sederhana ini dengan seluruh rasa cinta dan kasih sayangku kepada:

- ❖ Kedua orang tua, Ayah Raden Rudi Sulisdiana, S.Sos., M.Si dan Mama Eko Wahyuningdyah Purwandari, S.H., yang dengan tulus mencintai dan mendidik saya hingga saat ini. Tiada kata indah selain do'a yang dapat membalas atas segala yang telah diberikan.
- ❖ Nenek tercinta, Endang Soeparti dan adik, Neysa Regina Aurelia. Terima kasih untuk do'a, semangat, canda, dan tawa yang selalu diberikan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil 'aalamin. Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan dan Loyaltas Pasien di RSUD Dr. Soeroto Ngawi”.

Penulisan tesis ini disusun guna memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan penulis. Keberhasilan penulisan tesis ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan izin studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ir. Sri Atmaja Putra Jatining Nugraha Nasir Rosyidi, S.T., M.Sc.Eng., PG-Certif., Ph.D., P.Eng., IPM., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan

izin studi di Prodi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, yang telah memberikan izin penelitian sehingga penelitian dapat dilaksanakan.
4. Bapak Dr. Nuryakin, M.M dan Ibu Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang dengan penuh ketulusan dan kesabaran memberikan bimbingan, pengarahan, dan dorongan kepada penulis.
5. Seluruh pimpinan, dokter, karyawan, dan pasien RSUD Dr. Soeroto Ngawi yang telah memberikan izin, kesempatan, dan dukungan dalam mengumpulkan data selama pelaksanaan penelitian.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan kontribusinya dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 26 Desember 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'F' and 'W' intertwined, with a horizontal line crossing through the middle.

Fiany Calista Wahyudiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Telaah Pustaka	13
B. Penelitian Terdahulu	55
C. Kerangka Teori	61
D. Kerangka Konsep	62
E. Hipotesis	62
BAB III METODE PENELITIAN	70
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	70
B. Subjek dan Objek Penelitian	72
C. Populasi, Sampel, dan Sampling	72
D. Variabel Penelitian	76
E. Definisi Operasional Variabel	76
F. Instrumen Penelitian	78
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	80
H. Teknik Analisis Data	81
I. Tahapan Penelitian	86
J. Etika Penelitian	87

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	89
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	89
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	106
C. Penyajian Data.....	108
D. Pengujian Hipotesis	123
E. Pembahasan	130
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	145
A. Kesimpulan.....	145
B. Saran	147
C. Keterbatasan Penelitian	149
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	158

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Nilai Persetujuan	78
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	79
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	106
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	107
Tabel 4.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	108
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	111
Tabel 4.5	Deskripsi Variabl Komunikasi Dokter	112
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	114
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien	115
Tabel 4.8	Uji Normalitas Persamaan 1	117
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearisme Persamaan 1	118
Tabel 4.10	Uji Normalitas Persamaan 2	120
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearisme Persamaan 2	121
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Untuk Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Dokter.....	124
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Mediasi Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	61
Gambar 2.2	Kerangka Konsep	62
Gambar 3.1	Alur Pelaksanaan Penelitian	71
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSUD Dr. Soeroto Ngawi....	96
Gambar 4.2	Grafik <i>Scatterplot</i> Persamaan 1	119
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatterplot</i> Persamaan 2.....	122
Gambar 4.4	Diagram Jalur	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Penjelasan Kepada Calon Responden ...	158
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i>	160
Lampiran 3	Penilaian Keterampilan Komunikasi Dokter dengan Kuesioner CAT (<i>Communication Assesment Tool</i>).....	161
Lampiran 4	Penilaian Kualitas Pelayanan dengan Kuesioner SERVQUAL	163
Lampiran 5	Penilaian Kepuasan dan Loyalitas Pasien	165
Lampiran 6	Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	167
Lampiran 7	Tabulasi Data Variabel Komunikasi Dokter (X2).....	169
Lampiran 8	Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pasien (Y1).....	171
Lampiran 9	Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pasien (Y2) ...	173
Lampiran 10	Tabulasi Data Olah Data SPSS.....	175
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	177
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Dokter (X2)	178
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Z)	179
Lampiran 14	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	180
Lampiran 15	Hasil Uji Reliabilitas	181
Lampiran 16	Deskripsi Data	183
Lampiran 17	Hasil Uji Asumsi Klasik Persamaan 1.....	185
Lampiran 18	Hasil Uji Asumsi Klasik Persamaan 2.....	187
Lampiran 19	Hasil Uji Analisis Jalur.....	189
Lampiran 20	Tabel r.....	191
Lampiran 21	Tabel t.....	192