

**ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :
PINTER HARTONO
20091021036

Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan 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, Mei 2011

Yang Membuat Pernyataan :

METERAI
TEMPEL
PAJAK MEMBANGUN BANGSA
TGL. 20
97517AAF388669787
ENAM RIBU RUPIAH
6000
PINTER HARTONO
20091021036



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin. Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat, karunia dan lindungan-Nya yang telah mengizinkan penulis menyelesaikan tesis ini sebagai tugas akhir belajar, guna menyelesaikan program Magister Manajemen pada program pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang berjudul : **“ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG”**.

Penulis sangat merasakan betapa besar limpahan rahmat Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, kesabaran dan kemudahan di tengah kekurangan dan keterbatasan penulis dalam menyusun tesis ini. Karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis ini.
2. Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt.Selaku pembimbing utama yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini.
3. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan pembimbing yang telah membimbing

selama proses pendidikan dan memberi pengarahannya dalam penyusunan tesis ini.

4. Dra. Dwi Pudjaningsih, MMR., Apt., selaku Direktur Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung yang telah memberikan ijin penelitian dan pembimbing lapangan bagi penulis.
5. Segenap dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menularkan ilmu dan pengetahuan, memberikan arahan belajar dan juga diskusi yang mencerdaskan.
6. Bapak Basuki dan Ibu Jamilah yang telah mewujudkan impian untuk melanjutkan studi serta tak henti – hentinya memberikan doa, perhatian dan dukungannya selama ini.
7. Istriku Widha Puspadica, atas semua perhatian, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini.
8. Keluarga Bapak Ir. Sartono atas semua doa, dukungan dan perhatiannya.
9. Terima kasih juga kepada seluruh responden yang telah dengan suka rela dan ikhlas memberikan jawaban dan masukan terhadap penelitian ini.

Demikianlah tesis ini penulis selesaikan dengan penuh perjuangan untuk mendapat hasil yang terbaik. Semoga tesis ini dapat berguna bagi pembaca.

Yogyakarta, 9 Mei 2011
Penulis

Pinter Hartono

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari.....	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
3. Tujuan Penelitian.....	6
4. Manfaat Penelitian.....	7
5. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	9
2.1.2 Pengertian Unit Rawat Inap.....	9
2.1.3 Hubungan Kualitas Layanan Rawat Inap Dengan Tingkat Pemakaian Tempat Tidur (BOR)	10
2.1.4 Pengertian Bed Occupation Ratio (BOR)Loyalitas Pasien.....	11
2.1.5 Pengertian Kualitas	12
2.1.6 Konsep Kualitas Dalam Pelayanan Kesehatan	13
2.1.7 Dimensi Kualitas.....	14
2.1.8 <i>Gap</i> (kesenjangan) Kualitas Layanan	15
2.1.9 Pengertian Kepuasan.....	18
2.1.10 Pengertian Pelanggan.....	18
2.1.11 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.1.12 Pentingnya Mengukur Kepuasan Pelanggan	21
2.1.13 Mengukur Kepuasan Pelanggan	22

2.1.14 Kerangka Teori.....	22
2.1.15 Kerangka Konsep.....	23
2.2 LANDASAN TEORI.....	24
2.3 HIPOTESIS.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Subyek Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.4 Cara Pengambilan Sampel	30
3.5 Definisi Operasional	31
3.6 Instrumen Penelitian dan Uji Instrumen Penelitian	34
3.7 Analisis Data.....	36
3.8 Etika Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 HASIL.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.2 Karakteristik responden.....	40
4.1.3 Pengujian Instrumen	50
4.1.4 Hasil Penelitian.....	54
4.2 PEMBAHASAN.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian	83
Daftar Pustaka.....	85
Lampiran.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kunjungan Rawat Inap Semester I 2010.....	3
Tabel 2.	BOR (%) Periode Januari – Juni 2010.....	4
Tabel 3.	Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya <i>Gap</i> Kualitas Layanan.....	18
Tabel 4.	Jumlah Tempat Tidur Pasien Perbangsal.....	40
Tabel 5.	BOR Semua Bangsal (Dalam %) Periode Januari- Juni 2010.....	40
Tabel 6.	Alasan Memilih RS PKU Muhammadiyah Temanggung Di <i>BOR</i> Rendah.....	50
Tabel 7.	Alasan Memilih RS PKU Muhammadiyah Temanggung Di <i>BOR</i> Tinggi.....	50
Tabel 8.	Uji Validitas Kuesioner Harapan Dengan SPSS 15.....	51
Tabel 9.	Uji Validitas Kuesioner Kenyataan Dengan SPSS 15.....	52
Tabel 10.	Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Dengan SPSS 15.....	53
Tabel 11.	Uji Reliabilitas Kuesioner Kenyataan Dengan SPSS 15.....	53
Tabel 12.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Rendah Dimensi <i>Tangibles</i>	55
Tabel 13.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Rendah Dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 14.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Rendah Dimensi <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 15.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Rendah Dimensi <i>Assurance</i>	58
Tabel 16.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Rendah Dimensi <i>Empathy</i>	59
Tabel 17.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Tinggi Dimensi <i>Tangible</i>	61
Tabel 18.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Tinggi Dimensi <i>Reliability</i>	62

Tabel 19.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Tinggi Dimensi <i>Responsiveness</i>	63
Tabel 20.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Tinggi Dimensi <i>Assurance</i>	64
Tabel 21.	<i>Gap</i> Tingkat Kepuasan (Kenyataan- Harapan) <i>BOR</i> Tinggi Dimensi <i>Empathy</i>	65
Tabel 22.	Uji <i>Independent Sample T-Test Gap</i> Dimensi <i>Tangible</i> Antara <i>BOR</i> <i>Rendah</i> Dan <i>BOR</i> Tinggi.....	67
Tabel 23.	Uji <i>Independent Sample T-Test Gap</i> Dimensi <i>Reliability</i> Antara <i>BOR</i> Rendah Dan <i>BOR</i> Tinggi.....	67
Tabel 24.	Uji <i>Independent Sample T-Test Gap</i> Dimensi <i>Responsiveness</i> Antara <i>BOR</i> Rendah Dan <i>BOR</i> Tinggi.....	68
Tabel 25.	Uji <i>Independent Sample T-Test Gap</i> Dimensi <i>Assurance</i> Antara <i>BOR</i> Rendah Dan <i>BOR</i> Tinggi.....	68
Tabel 26.	Uji <i>Independent Sample T-Test Gap</i> Dimensi <i>Empathy</i> Antara <i>BOR</i> <i>Rendah</i> Dan <i>BOR</i> Tinggi.....	69
Tabel 27.	Uji <i>Independent Sample T-Test Rata-Rata Gap</i> Seluruh Dimensi Kualitas Pelayanan Antara <i>BOR</i> Rendah Dan <i>BOR</i> Tinggi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Kualitas Jasa Yang Mengidentifikasi 5 <i>Gap</i>	17
Gambar 2. Konsep Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	22
Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian.....	23
Gambar 4. Responden <i>BOR</i> Rendah Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 5. Responden <i>BOR</i> Tinggi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 6. Distribusi Responden Berdasarkan Usia Di Bangsal <i>BOR</i> Rendah	43
Gambar 7. Distribusi Responden Berdasarkan Usia Di Bangsal <i>BOR</i> Tinggi	44
Gambar 8. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Di <i>BOR</i> Rendah	45
Gambar 9. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Di <i>BOR</i> Tinggi	46
Gambar 10. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan Di <i>BOR</i> Rendah.....	47
Gambar 11. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan Di <i>BOR</i> Tinggi	47
Gambar 12. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Rawat Inap Di Bangsal <i>BOR</i> Rendah.....	48
Gambar 13. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Rawat Inap Di Bangsal <i>BOR</i> Tinggi.....	48

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Demografi Responden Bor Rendah.....	89
Lampiran 2. Demografi Responden BOR Tinggi	92
Lampiran 3. Data Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Harapan	96
Lampiran 4. Data Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kenyataan.....	98
Lampiran 5. Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Harapan	100
Lampiran 6. Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Kenyataan	105
Lampiran 7. Data Jawaban Harapan BOR Rendah	110
Lampiran 8. Data Jawaban Kenyataan BOR Rendah	114
Lampiran 9. Data Gap (Kenyataan- Harapan) Bor Rendah	118
Lampiran 10. Data Jawaban Harapan Bor Tinggi.....	122
Lampiran 11. Data Jawaban Kenyataan Bor Tinggi	126
Lampiran 12. Data Gap (Kenyataan-Harapan) Bor Tinggi.....	130
Lampiran 13. Uji Paired Sample T-Tes Bor Rendah	134
Lampiran 14. Uji Paired Sample T-Test BOR Tinggi	138
Lampiran 15. Uji Independent Sample T-Test.....	142
Lampiran 16. Kuesioner Penelitian.....	148