

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN WAKTU TUNGGU PASIEN DI UNIT
RAWAT JALAN PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit*



Disusun oleh :

ANIK HIDAYAH

20171030005

**PROGRAM PASCASARJANA MMR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN WAKTU TUNGGU PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN PKU MUHAMMADIYAH GAMPING

TESIS

Disusun oleh:
ANIK HIDAYAH
20171030005

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,



Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., P.hD

Tanggal 04 / 08 / 2021

Pembimbing II



Dr. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo.,
MMR., FISPH., FISCN., AIFO-K

Tanggal 04 / 08 / 2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul “ pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan waktu tunggu pasien di Unit Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Gamping.” ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah di publikasikan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain, maka saya bersedia untuk diselesaikan secara hukum berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Kutai Kartanegara , 26 Juli 2021



(Anik Hidayah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Waktu Tunggu Pasien di Unit Rawat Jalan PKU Muhammadiyah Gamping”.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes, AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Fitri Arofiati, S.Kep., Ns., MAN., P.hD, sebagai dosen pembimbing dalam tesis yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tesis.
4. Dr. dr. Mahendro Prasetyo Kusumo., MMR., FISPH.,FISCM,AIFO- sebagai dosen pembimbing dalam

tesis yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tesis.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon ikhlaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Yogyakarta, Juli 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a series of vertical, wavy lines and a final flourish.

ANIK HIDAYAH

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	xi
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Kualitas Pelayanan	16
B. Waktu Tunggu.....	26
C. Kepuasan Pasien.....	35
D. Penelitian Terdahulu	44
E. Kerangka Teori.....	51
F. Landasan Teori.....	51
G. Kerangka Konsep	55
H. Hipotesis Penelitian.....	55
BAB III.....	56
METODE PENELITIAN.....	56
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	56
B. Subjek dan Objek Penelitian	56

C. Waktu dan Tempat Penelitian	56
D. Populasi, Sampel dan Sampling	57
E. Variabel Penelitian	59
F. Definisi Operasional.....	60
G. Teknik Pengumpulan Data.....	62
H. Instrumen Penelitian.....	63
I. Analisis Data	64
J. Tahapan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
Gambar 2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	42
Gambar 2.3 Kerangka Teori Modifikasi Kotler dan Keller	51
Gambar 2.4 Kerangka Konsep	55
Gambar 4.1 Outer Model	76
Gambar 4.2 Inner Model	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	44
Tabel 2.2 Definisi Operasional	60
Tabel 3.1. Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan	63
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien	63
Tabel 3.3. Kriteria Penilaian PLS	68
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	72
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Kepuasan	74
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu	75
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Outer Model	77
Tabel 4.6. Hasil AVE	77
Tabel 4.7. Hasil Composite Reliability	78
Tabel 4.8. Uji Hipotesis	79
Tabel 4.9. Analisis Inner Model (<i>Goodness of fit Model</i>)	80