

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

**TESIS**



**Diajukan Oleh :  
HERYU PRIMA  
20091021024**

**Kepada  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2010**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

**TESIS**

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

**Program Studi Magister Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit**



**Diajukan Oleh :  
HERYU PRIMA  
20091021024**

**Kepada  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan Oleh  
HERYU PRIMA  
20091021024

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal 5 Januari 2011

Pembimbing II



Dr. M. Syafril Nuzairwan, M.M.

Tanggal 4 Januari 2011

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan Oleh  
Heryu Prima  
20091021024

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 30 Desember 2010

Yang terdiri dari



Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt.

Ketua Tim Penguji

Dr. Susanto, M.S.

Anggota Tim Penguji

Drs. M. Syafril Nusyirwan, M.M.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



## 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 secara hukum.

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

Dan jika mereka berpaling, maka ketahuilah bahwasanya Allah Pelindungmu. Dia sebaik-baik Pelindung dan sebaik-baik Penolong.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul”. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

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. Arlina Dewi, M.Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing selama proses pendidikan dan memberi pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt., selaku Ketua Tim Penguji yang telah memberi saran dan kritik untuk perbaikan tesis ini.
4. Dr. Susanto, M.S., selaku Pembimbing Tesis I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan terhadap penyusunan tesis ini.
5. Drs. M. Syafril Nusyirwan, M.M., selaku Pembimbing Tesis II yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO PATIENT LOYALTY AT OUTPATIENT SERVICES IN PKU MUHAMMADIYAH BANTUL GENERAL HOSPITAL

Heryu Prima

Master Program of Hospital Management, Muhammadiyah University of Yogyakarta

**Background:** PKU Muhammadiyah Bantul General Hospital is a type C private hospital that is growing in Bantul and is facing competition from other healthcare providers to maintain patient loyalty. In 2009, the retention rate of outpatients was 69.8% and decreased by 0.3% compared with 2008, therefore to maintain the loyalty of outpatients by improving the service quality is a must for this hospital.

**Objective:** To know the influence of the services quality, consist of technical competence, access to services, effectiveness, efficiency, continuity, safety, interpersonal relations, and amenities to patient loyalty toward outpatient service of PKU Muhammadiyah Bantul Genertal Hospital.

**Methods:** The study was quantitative research with cross sectional design. The study was conducted on 5 to 23 September 2010 at PKU Muhammadiyah Bantul General Hospital. The population of this research were outpatients which utilized the hospital clinics at least twice or more. Number of sample was 100 respondents. The sampling design used was purposive sampling. Type of sampling was quota sampling. Analysis of data used descriptive statistics and inferential statistics with multiple linear regression.

**Results:** The research result showed dimensions of jointly service quality influenced patient loyalty (Sig. 0.000 < 0.05). Dimensions of technical competence (Sig. 0,913 > 0,05), effectiveness (0,994 > 0,05), efficiency (0,462 > 0,05), continuity (Sig. 0,129 > 0,05), safety (Sig. 0,376 > 0,05), interpersonal relations (Sig. 0,547 > 0,05), and amenities (Sig. 0,543 > 0,05) did not influence patiet loyalty, while dimension of access to service influenced patient loyalty (Sig. 0.000 < 0.05).

**Conclusion:** Dimensions of jointly service quality influence patient loyalty in Outpatient Service of PKU Muhammadiyah Bantul General Hospital. Dimensions of technical competence, effectiveness, efficiency, continuity, safety, interpersonal relations, and amenities do not influence patiet loyalty, while dimension of access to service influences patient loyalty in Outpatient Service of PKU Muhammadiyah Bantul



6. Mariska Urhmila, S.E., M.Kes., selaku pembimbing residensi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan tesis ini.
7. Dra. Hasnah Rimiyati, M.Si., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan pendapat dan saran untuk penyelesaian tesis ini.
8. dr. Anwarudin Latif, Sp.An., selaku Direktur Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis.
9. Abdul Muid Sofyan, SKM., selaku Kepala Sub Bagian Pendidikan dan Penelitian Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul yang telah memberikan ijin uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.
10. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Bapak Heru Widodo dan Ibu Wahyuni yang telah mewujudkan impian untuk melanjutkan studi serta tak henti – hentinya memberikan doa, perhatian dan dukungannya selama ini.
12. Fajar Alfa Saputra, atas semua perhatian, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini.
13. Rekan – rekan Angkatan II Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk kebersamaan dan bantuan dari awal kuliah hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul secara khusus dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara umum.

## 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.....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Intisari.....	xiv
<i>Abstract</i> .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	19
C. Tujuan Penelitian .....	20
D. Manfaat Penelitian.....	21
E. Keaslian Penelitian .....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Telaah Pustaka.....	25
1. Kerangka Teori.....	25
a. Rumah Sakit.....	25
b. Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit.....	27
c. Kualitas Pelayanan.....	28
d. Loyalitas Pasien .....	40
2. Kerangka Konsep .....	44
B. Landasan Teori .....	45
C. Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Desain Penelitian .....	48
B. Subyek Penelitian .....	48
C. Populasi dan Sampel.....	49
D. Cara Pengambilan Sampel.....	51
E. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	51
F. Teknik Pengumpulan Data .....	57

G. Analisis Data .....	60
H. Jalannya Penelitian .....	62
I. Etika Penelitian.....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
A. Karakteristik Subyek Penelitian .....	65
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	76
C. Hasil Penelitian.....	82
1. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	82
2. Sikap Responden terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	90
3. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan secara Bersama – sama terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul .....	92
4. Pengaruh Dimensi <i>Technical Competence</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	93
5. Pengaruh Dimensi <i>Access to Service</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	94
6. Pengaruh Dimensi <i>Effectiveness</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	94
7. Pengaruh Dimensi <i>Efficiency</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul .....	95
8. Pengaruh Dimensi <i>Continuity</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul .....	95
9. Pengaruh Dimensi <i>Safety</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul .....	95
10. Pengaruh Dimensi <i>Interpersonal Relations</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul .....	96
11. Pengaruh Dimensi <i>Amenities</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul .....	96
12. Pengujian Hipotesis secara Statistik.....	96
D. Pembahasan .....	103
1. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	103
2. Sikap Responden terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	114
3. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan secara Bersama – sama terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul .....	116

4. Pengaruh Dimensi <i>Technical Competence</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.....	117
5. Pengaruh Dimensi <i>Access to Service</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.....	119
6. Pengaruh Dimensi <i>Effectiveness</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.....	121
7. Pengaruh Dimensi <i>Efficiency</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul .....	124
8. Pengaruh Dimensi <i>Continuity</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul .....	126
9. Pengaruh Dimensi <i>Safety</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul .....	128
10. Pengaruh Dimensi <i>Interpersonal Relations</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul .....	130
11. Pengaruh Dimensi <i>Amenities</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul .....	132
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>135</b>
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran .....	136
C. Keterbatasan Penelitian .....	138
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>140</b>
	145

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1.	Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2005 – 2009 .....	11
Tabel 1.2.	Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2005 – 2009 .....	13
Tabel 1.3.	Perbandingan Perkembangan Pendapatan Fungsional RSUD PKU Muhammadiyah Bantul dan RSUD Panembahan Senopati Bantul Tahun 2005 – 2009 .....	15
Tabel 1.4.	Jumlah Pengguna Rawat Jalan Menurut Jenis Pembayaran pada RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.....	16
Tabel 1.5.	Jumlah Pengguna Rawat Jalan Menurut Jenis Pembayaran pada RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	18
Tabel 2.1.	Indikator dan Standar Pencapaian Kinerja Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit.....	28
Tabel 3.1.	Sampel berdasarkan Kunjungan Pasien Lama pada Setiap Poliklinik Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Tahun 2009.....	49
Tabel 3.2.	Kategori Tingkat Sikap dan Penilaian.....	61
Tabel 4.1.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pasien .....	81
Tabel 4.3.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	82
Tabel 4.4.	Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Technical Competence</i> .....	83
Tabel 4.5.	Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Access to Service</i> .....	84
Tabel 4.6.	Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Effectiveness</i> .....	85
Tabel 4.7.	Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Efficiency</i> .....	86
Tabel 4.8.	Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Continuity</i> .....	87
Tabel 4.9.	Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Safety</i> .....	88
Tabel 4.10.	Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Interpersonel Relations</i> .....	89
Tabel 4.11.	Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Amenities</i> .....	90
Tabel 4.12.	Sikap Responden terhadap Dimensi Loyalitas Pasien .....	91
Tabel 4.13.	<i>Model Summary Predictors Technical Competence (X<sub>1</sub>), Access to Service (X<sub>2</sub>), Effectiveness (X<sub>3</sub>), Efficiency (X<sub>4</sub>), Continuity (X<sub>5</sub>), Safety (X<sub>6</sub>), Interpersonel Relations (X<sub>7</sub>), dan Amenities (X<sub>8</sub>)</i> .....	92
Tabel 4.14.	Koefisien Variabel Dependen Loyalitas Pasien .....	93
Tabel 4.15.	ANOVA Variabel Dependen Loyalitas Pasien .....	97
Tabel 4.16.	Hasil Uji Signifikansi Variabel <i>Technical Competence (X<sub>1</sub>), Access to Service (X<sub>2</sub>), Effectiveness (X<sub>3</sub>), Efficiency (X<sub>4</sub>), Continuity (X<sub>5</sub>), Safety (X<sub>6</sub>), Interpersonel Relations (X<sub>7</sub>), dan Amenities (X<sub>8</sub>)</i> .....	99

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Perbandingan kunjungan pasien rawat jalan RSU PKU Muhammadiyah Bantul tahun 2005 – 2009 .....	11
Gambar 1.2. Perbandingan kunjungan pasien rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul .....	13
Gambar 1.3. Retensi Pasien Rawat Jalan pada Tahun 2005 – 2009 .....	14
Gambar 2.1. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	42
Gambar 2.2. Kerangka Konsep .....	45
Gambar 4.1. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Gambar 4.2. Distribusi Responden berdasarkan Kelompok Usia.....	67
Gambar 4.3. Distribusi Responden berdasarkan Alamat .....	69
Gambar 4.4. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Gambar 4.5. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	72
Gambar 4.6. Distribusi Responden berdasarkan Pendapatan.....	74
Gambar 4.7. Distribusi Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan Poliklinik .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Instrumen Penelitian..... 146
Lampiran 2	Uji Validitas Instrumen Penelitian ..... 152
Lampiran 3	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian ..... 161
Lampiran 4	Analisis Regresi Linear Berganda..... 170
Lampiran 5	Surat Perizinan Uji Validitas dan Reliabilitas..... 175
Lampiran 6	Surat Perizinan Penelitian ..... 176

## INTISARI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

Heryu Prima

Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Umum (RSU) PKU Muhammadiyah Bantul adalah sebuah rumah sakit swasta tipe C yang sedang berkembang di Bantul dan sedang menghadapi persaingan dengan penyedia pelayanan kesehatan lain untuk mempertahankan loyalitas pasien. Pada tahun 2009, tingkat retensi pasien rawat jalan adalah 69,8% dan menurun 0,3% dibandingkan dengan tahun 2008, oleh karena itu Pihak RSU PKU Muhammadiyah Bantul harus menjaga loyalitas pasien rawat jalan dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

**Tujuan penelitian:** Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *technical competence*, *access to service*, *effectiveness*, *efficiency*, *continuity*, *safety*, *interpersonal relations*, dan *amenities* terhadap loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

**Metode:** Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada tanggal 5 – 23 September 2010 di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Populasi adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan pelayanan rawat jalan sebanyak dua kali atau lebih di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul. Besar sampel yang didapat sebanyak 100 orang. Desain pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Tipe pengambilan sampel dengan *quota sampling*. Analisis data dengan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan regresi linear berganda.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara bersama – sama mempengaruhi loyalitas pasien (Sig. 0,000 < 0,05). Dimensi *technical competence* (Sig. 0,913 > 0,05), *effectiveness* (0,994 > 0,05), *efficiency* (0,462 > 0,05), *continuity* (Sig. 0,129 > 0,05), *safety* (Sig. 0,376 > 0,05), *interpersonal relations* (Sig. 0,547 > 0,05), dan *amenities* (Sig. 0,543 > 0,05) tidak mempengaruhi loyalitas pasien, sedangkan dimensi *access to service* mempengaruhi loyalitas pasien (Sig. 0,000 < 0,05).

**Kesimpulan:** Dimensi kualitas pelayanan secara bersama – sama mempengaruhi loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Dimensi *technical competence*, *effectiveness*, *efficiency*, *continuity*, *safety*, *interpersonal relations*, dan *amenities* tidak mempengaruhi loyalitas pasien, sedangkan dimensi *access to service* mempengaruhi loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan RSU PKU Muhammadiyah Bantul.