

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA UNIT RAWAT JALAN (POLIKLINIK) RS PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh:
Rahmawati Nurul Sya'bani
20081021033

Kepala
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA UNIT RAWAT JALAN (POLIKLINIK) RS PKU
MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan Oleh:
Rahmawati Nurul Sya'bani
20081021033

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Drs. Mohammad Saefri Nuzviryan MM

Tanggal


TESIS

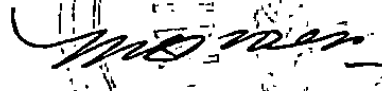
**Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada
Unit Rawat Jalan (Poliklinik) RS PKU Muhammadiyah Bantul**

Diajukan Oleh
Rahmawati Nurul Sya'bani
20081021033


Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 29 Juli 2010

Yang terdiri dari


Dr. Imamudin Yuliadi, M.Si.
Ketua Tim Penguji


Drs. M. Syafril Nusyirwan, M.M.
Anggota Tim Penguji

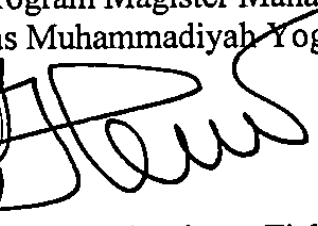

dr. Wiwit Widiastuti, M.Kes.
Anggota Tim Penguji


Qurrotul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta





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 dikenakan sanksi hukum, maka saya akan bersedia dituntut berdasarkan

Motto

ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ ﴿١﴾

Nun, demi kalam dan apa yang mereka tulis
(Q.S. Al-Qalam ayat 1)

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنِّ وَالٍ ﴿١١﴾

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri, dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

(Q.S. Ar-Ra'du ayat 11)

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِن نَّسِينَا أَوْ
أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا
طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ



Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. beri ma'afilah Kami; ampunilah Kami; dan

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada:

- § Kedua orang tuaku, drh. Bambang Setiawan, MM dan drh. Sri Wahyuni. Terima kasih untuk kasih sayang dan dukungannya yang tak pernah putus*
- § Adik-adikku tersayang, Hafidz Akbar Anugra dan Dieny Rizka Nugrahanti. Love you all*
- § D rainbow (dr. Aldila S. A., dr. Christy Adhisticani, dr. Vina Taulina, dan dr. Yunita Putri). Terima kasih sudah memberi banyak arti persahabatan*
- § Yang tersayang Roy Nizar Ahmad, SE. Thanks for everything*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, iman dan Islam sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul "Analisis pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen pada unit rawat jalan (poliklinik) RS PKU Muhammadiyah Bantul" untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh derajat sarjana strata 2. Semoga shalawat dan salam selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya yang telah berjuang dengan membawa agama Allah.

Banyak hambatan dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, namun berkat dukungan dari banyak pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Dalam kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. Arlina Dewi, M. Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Susanto, MS., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. drs. Mohammad Syafril Nusyirwan, MM selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing tesis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini
5. Mariska Urhmila, SE, M. Kes dan Budi Santoso, S. Psi selaku pembimbing lapangan di RS PKU Muhammadiyah Bantul yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini
6. Kepala ruang poliklinik, dokter, perawat jaga dan seluruh pegawai RS PKU Muhammadiyah Bantul yang telah membantu dalam memberikan informasi, data-

7. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada ayahanda drh. Bambang Setiawan, MM dan ibunda drh. Sri Wahyuni, Hafidz Akbar Anugra dan Dienny Rizka Nugrahanti adik-adikku tersayang yang selalu mendukung dan menjadi semangat penulis dalam menjalani semua proses kehidupan.
8. Roy Nizar Ahmad, SE. yang selalu ada dalam suka maupun duka. Terima kasih untuk dukungan dan sayangnya.
9. Teman-teman sejawat, teman-teman residensi dan teman-teman Program Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit angkatan 2008, terutama Cesi, Aldila, Vina, dan Putri "My Rainbow". Terima kasih atas kebersamaan, dorongan, dan semangat yang telah diberikan.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini dan selanjutnya.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
Abstract	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Lingkup Penelitian	5
C. Rumusan Masalah Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	8
B. Kerangka Teori	21
C. Hasil Penelitian Terdahulu	21
D. Hipotesis	23
E. Model Penelitian	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	25
B. Obyek/Subjek Penelitian	25
C. Teknik Pengambilan Sampel	25
D. Jenis Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
G. Jalannya Penelitian	30
H. Uji Instrumen	31
I. Uji Hipotesis dan Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Objek dan Subjek Penelitian.....	39
B. Uji Keabsahan dan Keandalan Instrumen	42

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	45
D. Pembahasan (Interpretasi)	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
C. Keterbatasan Penelitian	66

DAFTAR DAFTAR

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbedaan antara barang dan Jasa	9
Tabel 3.1. Hasil Analisis Validitas Sampel Kecil (N=30)	33
Tabel 3.2. Hasil Analisis Reliabilitas Sampel Kecil (N=30)	34
Tabel 4.1. Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul ..	40
Tabel 4.2. Program Kerja Pemasaran RS PKU Muhammadiyah Bantul	43
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Sampel Besar (N=100)	44
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar (N=100)	45
Tabel 4.5. Deskripsi Responden	47
Tabel 4.6. Rata-rata Persepsi Responden tentang Mutu Pelayanan Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Bantul	48
Tabel 4.7. Sikap Responden terhadap Faktor <i>Tangible</i>	49
Tabel 4.8. Sikap Responden terhadap Faktor <i>Reliability</i>	50
Tabel 4.9. Sikap Responden terhadap Faktor <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 4.10. Sikap Responden terhadap Faktor <i>Assurance</i>	52
Tabel 4.11. Sikap Responden terhadap Faktor <i>Emphaty</i>	53
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi (Uji T)	54
Tabel 4.13. Hasil uji F	55
Tabel 4. 14. Hasil uji koefisien determinasi	56
Tabel 4. 15. Loyalitas Konsumen Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Bantul	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Empat Karakter Jasa	10
Gambar 2.2 <i>Service Quality Model</i>	12
Gambar 2.3. Kerangka Teori	21
Gambar 2.4. Model Penelitian	24
Gambar 2.1. Skema Distribusi D...	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil

Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar

INTISARI

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. RS PKU Muhammadiyah Bantul adalah sebuah rumah sakit swasta yang sedang berkembang. Untuk terus berkembang RS PKU Muhammadiyah Bantul memerlukan konsumen yang loyal terhadap jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit ini. Konsumen akan loyal jika suatu penyelenggara pelayanan jasa mampu memenuhi harapannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah jasa pelayanan kesehatan yang diterima sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, menganalisis pengaruh variabel bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), berpengaruh secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas konsumen jasa pelayanan kesehatan khususnya poliklinik, dan untuk mengetahui seberapa loyal pelanggan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pengguna jasa pelayanan kesehatan unit rawat jalan (poliklinik) RS PKU Muhammadiyah Bantul sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling method*. Pengukuran menggunakan kuisioner milik Parasuraman (1985) yang diadopsi agar lebih mudah dipahami dan diterapkan pada penelitian. Kuisioner terdiri dari 5 dimensi kualitas jasa yang diharapkan dan kenyataan yang diterima serta loyalitas dengan 48 butir pertanyaan. Analisis data penelitian menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada *gap* kualitas jasa antara yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima pelanggan berkisar antara 0-1%. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen di unit rawat jalan (poliklinik) RS PKU Muhammadiyah Bantul baik secara parsial maupun secara simultan. Berturut-turut dengan nilai probabilitas dari dimensi bukti langsung 0,000, keandalan 0,001, daya tanggap 0,007, jaminan 0,000, empati 0,000, dan dari keseluruhan dimensi dengan nilai signifikansi 0,000. Poliklinik RS PKU Muhammadiyah Bantul memiliki konsumen yang loyal dengan nilai rata-rata 4,207.

ABSTRACT

Service quality means expected level of excellence and controled over these to fulfill the customer's expectation. PKU Muhammadiyah Bantul Hospital is a growing private hospital. To continue growing, PKU Muhammadiyah Bantul Hospital needs loyal customers of health services in this hospital. Customers will be loyal if a service provider is able to fulfill their expectations.

The objectives of this research are to know whether health care service experienced by customers appropriate with expected by the customers, to analyze the effect of variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy partial and simultaneously on the customer's loyalty of health services particularly polyclinic, and to know how loyal customers are in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

This research is using descriptive quantitative method. Subject of this research is users of outpatient unit health services (polyclinic) in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital as many as 100 persons. This research is using purposive sampling method for sampling technique. The measuring technique uses questioner which was adopted from Parasuraman's in order to make it easier to understand and to apply in this research. The questioner consists of five dimensions of service quality and also loyalty, total question is 48 items. Statistic descriptive analysis and multiple linear regressions are used to analyze the data in this research.

The research showed that there is still a gap of service quality between customer's expectations to customer's experienced ranged 0-1%. There is a significant relationship between service quality to customer's loyalty in the outpatient unit (polyclinic) PKU Muhammadiyah Bantul Hospital partially or simultaneously. In a row with probability values from dimension of tangible 0,000, reliability 0,001, responsiveness 0,007, assurance 0,000, emphaty 0,000, and of the overall dimensions with significant value 0,000. Polyclinic of PKU Muhammadiyah Bantul Hospital has loyal consumers with an average value 4,307