

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN
ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI KLINIK
RUMAH ZAKAT YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2 pada
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Oleh:
TRIANA HELMAWATI
20101030021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN
ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK RUMAH ZAKAT YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:
Triana Helmawati
20101030021

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing,


Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.

Tanggal

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN
ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK RUMAH ZAKAT YOGYAKARTA**


Diajukan Oleh:
Triana Helmawati
20101030021

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 14 November 2013


Yang terdiri dari:



Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji



Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.
Anggota Tim Penguji



Dr. Elsy Maria Rosa, S.K.M., M.Kep.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Yogyakarta, November 2013
Yang Membuat Pernyataan:



TRIANA HELMAWATI
20101030021

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Al.Qur'an Surat Ar.ra'd ayat 11)

Kupersembahkan Kepada:

Suami dan Ananda tercinta

Ayah dan Ibu tersayang

Sahabat terkasih

Almamaterku

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat gelar sarjana S-2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tulisan ini merupakan hasil pengamatan penulis atas fenomena-fenomena yang terjadi pada kegiatan pelayanan kesehatan. Tulisan ini memuat pokok bahasan tentang pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan minat kunjungan ulang. Tesis ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan yang pada akhirnya mampu meningkatkan minat kunjungan ulang. Kualitas layanan tersebut dijabarkan kembali secara rinci yaitu bukti fisik, keandalan layanan, ketanggapan layanan, jaminan, dan empati karyawan. Selain itu, dalam tesis ini juga dipaparkan pengaruh kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang.

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

1. Dr. Achmad Nurmandi, MSc., selaku Ketua Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal sampai terselesaikannya penulisan tesis ini.
4. Dr. Susanto, M.S., selaku Ketua Tim Penguji tesis yang telah memberi masukan yang sangat berarti untuk kesempurnaan penyusunan tesis ini.
5. Dr. Elsy Maria Rosa, SKM, M.Kep., yang juga selaku Dosen Penguji pada penyusunan tesis ini.
6. Ibu Dwi Endah, SKM selaku Direktur Klinik Rumah Zakat yang telah berkenan memberikan ijin penelitian di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta.
7. Ibu Ratna Kusumaningsih, SKM selaku Wakil Direktur Program Klinik Rumah Zakat Yogyakarta yang telah memberi masukan yang berguna bagi kesempurnaan penyusunan tesis ini.
8. Seluruh karyawan Klinik Rumah Zakat Yogyakarta, atas dukungan dan bantuan yang diberikan selama proses penelitian berlangsung.
9. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan ilmu dan berbagi pengalaman selama penulis menjalani proses pendidikan.

10. Seluruh teman seperjuangan di Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas kebersamaan dan semangat menuntut ilmu dan pengalaman selama ini.
11. Suami tercinta dr. Arif Dharmawan, ananda tersayang Muhammad Farros Arifi dan calon adinda tersayang dalam kandungan yang senantiasa dinanti, selalu menjadi sumber inspirasi dan semangat terbesar bagi penulis sehingga akhirnya tesis ini dapat terselesaikan dengan sempurna.
12. Ibunda, ayahanda, kedua kakak serta keluarga besar penulis, terimakasih untuk doa dan dukungannya selama ini.

Tulisan yang disajikan ini merupakan hasil dari upaya dan kesungguhan, namun penulis sangat menyadari bahwa terdapat kekurangan dan ketidaktepatan yang mungkin dirasakan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini lebih mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, November 2013
Penulis,

Triana Helmawati

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Pernyataan Orisinalitas Tesis.....	iv
Motto.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Intisari	xvi
<i>Abstract</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Keaslian Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Telaah Pustaka	14
1. Kualitas Layanan.....	14
2. Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Minat Kunjungan Ulang	19
4. Pelayanan Rawat Jalan	22
5. Penelitian Terdahulu	24
B. Kerangka Konsep	26
C. Landasan Teori	26
D. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	39
B. Subyek dan Obyek Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	39
D. Variabel Penelitian.....	40
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
F. Instrumen Penelitian.....	46

G. Uji Kualitas Instrumen.....	46
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	48
H. Analisis Data.....	48
1. Analisis Deskriptif	49
2. Analisis Inferensial.....	49
a. Analisis regresi dua tahap.....	49
b. Analisis jalur (<i>path analysis</i>) dengan uji Sobel	52
I. Etika Penelitian.....	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	57
1. Profil Klinik Rumah Zakat Yogyakarta	57
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	64
3. Hasil Penelitian	68
a. Hasil Penyebaran Kuesioner	68
b. Hasil Analisis Deskriptif	69
1) Karakteristik Sampel Penelitian	69
2) Penilaian responden terhadap variabel <i>tangible</i>	73
3) Penilaian responden terhadap variabel <i>reliability</i>	74
4) Penilaian responden terhadap variabel <i>responsiveness</i>	75
5) Penilaian responden terhadap variabel <i>assurance</i>	76
6) Penilaian responden terhadap variabel <i>empathy</i>	77
7) Penilaian responden terhadap variabel kepuasan pasien...78	
8) Penilaian responden terhadap variabel minat kunjungan ulang.....	80
c. Hasil Analisis Inferensial	81
1) Pengujian hipotesis (H1 – H6)	81
2) Pengujian hipotesis pengaruh mediasi (H7 – H11)	86
3) Model Penelitian.....	100
B. Pembahasan	102
1. Pengaruh dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) terhadap kepuasan	102
2. Pengaruh dimensi keandalan (<i>reliability</i>) terhadap kepuasan pasien	107
3. Pengaruh dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>) terhadap kepuasan pasien	110
4. Pengaruh dimensi jaminan (<i>assurance</i>) terhadap kepuasan pasien	115
5. Pengaruh dimensi empati (<i>empathy</i>) terhadap kepuasan pasien...118	
6. Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang.....	120

7. Dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien.....	131
8. Dimensi keandalan (<i>reliability</i>) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien	134
9. Dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien	137
10. Dimensi jaminan (<i>assurance</i>) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien.....	143
11. Dimensi empati (<i>empathy</i>) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien.....	147

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN

A. Simpulan	150
B. Keterbatasan Penelitian	156
C. Saran	156
Daftar Pustaka	159
Lampiran	173

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Capaian Medis Klinik Rumah Zakat Yogyakarta Periode Januari 2009 - Desember 2011	4
Tabel 1.2. Data Kunjungan Ulang Pasien	4
Tabel 2.1. Dimensi Generik yang Digunakan oleh Pelanggan untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan.....	28
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator Variabel.....	42
Tabel 3.2. Skala dan Cara Pengukuran Variabel.....	45
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian.....	64
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	67
Tabel 4.3. Penyebaran kuesioner	69
Tabel 4.4. Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.5. Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.6. Karakteristik Sampel Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4.7. Karakteristik Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Tangible</i> /Bukti Fisik	73
Tabel 4.9. Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i> /Keandalan.....	74
Tabel 4.10. Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan	75
Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i> /Jaminan.....	76
Tabel 4.12. Penilaian Responden terhadap Variabel <i>Empathy</i> /Empati.....	77
Tabel 4.13. Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan.....	79
Tabel 4.14. Penilaian Responden terhadap Variabel Minat Kunjungan Ulang....	80
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Hipotesis dengan Analisis Regresi Berganda dan Regresi Sederhana	81
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Hipotesis Mediasi dengan Uji Sobel.....	85
Tabel 4.17. Koefisien Regresi dan Koefisien Determinasi Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien.....	86
Tabel 4.18. Koefisien Regresi dan Koefisien Determinasi Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien.....	89
Tabel 4.19. Koefisien Regresi dan Koefisien Determinasi Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien	92
Tabel 4.20. Koefisien Regresi dan Koefisien Determinasi Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien	94
Tabel 4.21. Koefisien Regresi dan Koefisien Determinasi Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konsep Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Kunjungan.....	26
Gambar 3.1. Model Analisis Regresi.....	51
Gambar 3.2. Model Pengaruh Mediasi dengan Analisis Jalur.....	53
Gambar 4.1. Analisis Jalur Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien.....	86
Gambar 4.2. Analisis Jalur Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan.....	89
Gambar 4.3. Analisis Jalur Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan.....	92
Gambar 4.4. Analisis Jalur Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien.....	95
Gambar 4.5. Analisis Jalur Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Kepuasan Pasien.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan.....	164
Lampiran 2 Data Kritik dan Saran	169
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	172
Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif dan Regresi	178
Lampiran 5 Tabel dan Kurva Z.....	194