

**KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH
BANTUL**



**SUTARNI DJUFRI HLABU
NIM 20131030112**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

**KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH
BANTUL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit



SUTARNI DJUFRI HLABU
NIM 20131030112

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**

Diajukan Oleh
Sutarni Djufri Hi. Abu
20131030112

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal 05 Mei 2015




TESIS


**KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL**


Diajukan Oleh
Sutarni Djufri Hi. Abu
20131030112

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 13 Mei 2015


Yang terdiri dari


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


Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji


Dra. Hasnah Rimiati, M.Si.
Anggota Tim Penguji

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


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

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 dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta , 05 Mei 2015

Yang membuat pernyataan:



Sutarni Djufri Hi. Abu

20131030112

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbil'aalamin* puji syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Rabbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga kami dapat menyusun Tesis yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul**”.

Penulisan Tesis ini dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak Penulis tidak mungkin dapat menyusun tesis ini. Oleh karena itu ucapan terima kasih, *jazakumullahu khoiron katsiron* penulis sampaikan kepada:

1. dr. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes. selaku Ketua prodi MMR UMY yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
2. Dr. Susanto, M.S, selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga, membimbing, mengarahkan, memberi, dorongan dan semangat dengan penuh kesabaran dan meluangkan waktu kepada penulis sampai selesainya tesis ini. Terima kasih atas segala yang telah diberikan, semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan perlindungan buat Bapak dalam menjalankan tugas.
3. Dewan Penguji tesis, atas arahan dan masukan demi kesempurnaan penulisan tesis ini.
4. Seluruh Dosen Prodi MMR UMY atas ilmu yang di curahkan kepada kami sehingga menambah khasanah pengetahuan kami dalam penyusunan tesis ini.
5. Para Staff administrasi Pasca sarjana MMR UMY yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Direktur RS NUR HIDAYAH yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan kegiatan Penelitian.

7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi Pasca Sarjana MMR angkatan 9C atas dukungan semangat dan kebersamaannya.
8. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak/Ibu, Saudara dan teman – teman semua. Besar harapan kami semoga Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi diri pribadi penulis serta dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya. Segala kritik dan saran atas tesis ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu alaikum warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 05 Mei 2015

Hormat saya

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.
[QS. AL-Mujadilah 58:11]*

*Berangkat dengan penuh keyakinan
Berjalan dengan penuh keikhlasan
Istiqomah dalam menghadapi cobaan
Faa Inna ma'al 'usri yusroo
"Sesungguhnya bersama kesulitan itu
ada kemudahan."
(Q.S Al-Insyirah 6)*

*Orang besar menempuh jalan kearah tujuan
Melalui rintangan dan kesukaran yang hebat*

PERSEMBAHAN

*Tesis ini ku dedikasikan untuk
Kedua Orang tuaku, Suamiku dan kedua buah hatiku
Aulia Rahma Sekar Kinasih dan Athaillah Faza Adithama
I Love you*

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian (Umum dan Khusus).....	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Telaah Pustaka	11
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Kerangka Teori.....	39
D. Landasan Teori.....	42
E. Kerangka Konsep	51
F. Hipotesis.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	66
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	66
B. Subyek dan Obyek Penelitian	66
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	66
D. Variabel Penelitian	69
E. Definisi Operasional.....	70
F. Instrumen Penelitian.....	73
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
H. Analisis Data	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
A. Hasil Penelitian	80
B. Pembahasan.....	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	101
B. Keterbatasan.....	101
C. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN- LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model kepuasan / ketidak puasan	17
Gambar 2.2 Kerangka Teori	41
Gambar 2.3 Model Kepuasan dan Loyalitas pelanggan	50
Gambar 2.4 Kerangka Konsep.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Perbandingan Kunjungan Rawat Jalan di RS Nur Hidayah	6
Tabel 2.1	Kepuasan Pelanggan Berdasar 5 pendekatan	17
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2.3	Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Pengukuran	70
Tabel. 3.2	Skala dan Cara Pengukuran Variabel	73
Tabel. 4.1	Gambaran Jenis Pelayanan	83
Tabel. 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
Tabel. 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
Tabel. 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	85
Tabel. 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penanggung Biaya	85
Tabel. 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	86
Tabel. 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	87
Tabel. 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien	88
Tabel. 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel. 4.10	Hasil Uji Normalitas	89
Tabel. 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	91
Tabel. 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel. 4.13	Analisa Regresi	93
Tabel. 4.14	Hasil Analisa Regresi	94
Tabel. 4.15	Analisa Analisa Regresi	94
Tabel. 4.16	Analisa Analisa Regresi	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat permohonan dan Kuesioner
Lampiran 2	<i>Frequency Table</i>
Lampiran 3	Hasil uji validitas Variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran 4	Hasil uji validitas Variabel Kepuasan Pasien
Lampiran 5	Hasil uji validitas Variabel Loyalitas Pasien
Lampiran 6	Hasil uji Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran 7	Hasil uji Reliabilitas variabel Loyalitas Pasien
Lampiran 8	Hasil uji Normalitas Persamaan 1, Persamaan 3
Lampiran 9	Hasil uji Normalitas
Lampiran 10	Hasil uji multikolinearitas Persamaan 1,2
Lampiran 11	Hasil uji multikolinearitas Persamaan 3
Lampiran 12	Hasil uji Heteroskedastitas Persamaan 1,2
Lampiran 13	Hasil uji Heteroskedastitas Persamaan
Lampiran 14	Hasil Regresi Persamaan 2, 3
Lampiran 15	Hasil Regresi Persamaan 1
Lampiran 16	Hasil Regresi Persamaan 3

ABSTRAK

Rumah Sakit Nur Hidayah merupakan salah satu Rumah Sakit Swasta di Kabupaten Bantul. Perkembangan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah dari waktu ke waktu meningkat sangat signifikan. Adanya peningkatan ini perlu dikaji secara mendalam, apakah kualitas pelayanan yang diberikan memberikan dampak pada kepuasan pasien dan pada terbentuknya loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dan sekaligus ingin mengetahui peran kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Jenis penelitian ini adalah bersifat kuantitatif dengan rancangan penelitian tanpa perlakuan (observasional) analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang melakukan kunjungan ulang di layanan rawat jalan Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. Dalam penelitian ini digunakan 100 sampel. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien menjadi mediator pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

ABSTRACT

Nur Hidayah Hospital is one Private Hospital in Bantul. The number of patient visits at the Hospital Nur Hidayah from time to time increased significantly. The existence of this increase needs to be studied in depth, whether the quality of services provided have an impact on patient satisfaction and the loyalty formation in patients Nur Hidayah Hospital. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction, influence patient satisfaction with patient loyalty, influence of service quality toward patient loyalty and also want to know the role of patient satisfaction as mediating variables influence the quality of service to patients Loyalty in the hospital Nur Hidayah Bantul.

Type of this research is quantitative research design without treatment (observational) analytic cross sectional approach. The population in this study were all patients that repeated visits at Nur Hidayah Hospital of Bantul. This study used 100 samples. While the sampling technique used is non-probability sampling.

The results showed that the quality of service influence on patient satisfaction and patient satisfaction effect on patient loyalty. In addition, patient satisfaction as a mediator between the influence of service quality on patient loyalty. Based on the research results, it can be concluded that there is influence the quality of service to the patient loyalty mediated by patient satisfaction Nur Hidayah hospital in Bantul.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*