

**ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN DALAM UPAYA
PENGEMBANGAN MUTU PELAYANAN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG**

TESIS



**Diajukan Oleh :
RIZKA FAKHRIANI
20091021040**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

TESIS

ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN
DALAM UPAYA PENGEMBANGAN MUTU PELAYANAN RAWAT INAP
DI RS PKU MUHAMMADIYAH GOMBONG

Diajukan Oleh:
Rizka Fakhriani
20091021040

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



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

Tanggal

Pembimbing II



Dra. Hasnah Rimiyati, M.Si.

Tanggal 28 Juli 2011



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 berdasarkan hukum yang

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta), ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.

(QS. Luqman : 27)

Kupersembahkan kepada :
Papa dan Mama Tercinta
Suami Tercinta
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji Sukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Persepsi Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Gombong”.

Tesis ini ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan tesis ini, tidak terlepas dari bantuan segenap pihak yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dorongan dan semangat, untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis.
2. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (MMR UMY) yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis.
3. Dr. Susanto, M.S., selaku Ketua Tim Penguji yang telah memberi saran dan kritik untuk perbaikan tesis ini.
4. Dr. Aris Suparman Wijaya, MM., Akt., selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan terhadap penyusunan tesis ini.
5. Dra. Hasnah Rimiyati, M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini
6. dr. Rahmawati, selaku pembimbing residensi RSU PKU Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan

7. dr. Monte Selvanus Luigi Kusuma, selaku Direktur Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Gombong yang telah memberikan izin penelitian bagi penulis dan membantu hingga terselesainya penyusunan tesis ini.
8. Seluruh dosen dan staf Program Pasca Sarjana MMR UMY yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan - rekan mahasiswa Angkatan II Program Pasca Sarjana MMR UMY untuk kebersamaan dan bantuan dari awal kuliah hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dalam mencapai tujuan yang diinginkan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dunia ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Juli 2011

Penulis

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	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Telaah Pustaka	14
1. Jasa	14
2. Jasa Rumah Sakit	16
3. Pelanggan	17
4. Kepuasan Pelanggan	19
5. Harapan dan Persepsi Pelanggan	22
6. Mutu Pelayanan Kesehatan	23
B. Kerangka Teori	29
C. Kerangka Konsep	31
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Subyek Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	34
D. Cara Pengambilan Sampel	36
E. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
F. Instrumen Penelitian	40

G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	42
H. Jalannya Penelitian	45
I. Etika Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Karakteristik Responden	48
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	50
3. Deskripsi Kepuasan Pelanggan	57
B. Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Kepuasan Pelanggan Tamu Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gombong Bulan Oktober 2010..... 4
Tabel 1.2	Komposisi Kelas dan Jumlah Tempat Tidur RS PKU Muhammadiyah Gombong Per Desember 2009 6
Tabel 1.3	Indikator Inti Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Gombong Tahun 2008-2009 6
Tabel 3.1	Proporsi Jumlah Sampel..... 36
Tabel 4.1	Distribusi Responden Menurut Karakteristik..... 48
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Pelanggan 51
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pelanggan 54
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Pelanggan 56
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi Pelanggan..... 57
Tabel 4.6	Perbedaan Skor Persepsi dan Harapan Pelanggan 58
Tabel 4.7	Perbedaan Total Rata-Rata Skor Harapan dan Persepsi Pelanggan... 61
Tabel 4.8	Hasil Uji Beda Rata-Rata Berpasangan (<i>Paired Sample T-Test</i>)..... 61
Tabel 4.9	Hasil Uji Beda Rata-Rata Berpasangan (<i>Paired Sample T-Test</i>) dari Total Rata-Rata Harapan dan Persepsi Pelanggan..... 63
Tabel 4.10	Kategorisasi Persepsi Kualitas Pelayanan..... 64
Tabel 4.11	kategorisasi Total Rata-Rata Persepsi Kualitas Pelayanan..... 68
Tabel 4.12	Prioritas Item Berdasarkan Skor Gap Tertinggi..... 69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konsep 31