

**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

Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

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 Syafril Nusyirwan, MM.

Tanggal

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 akan bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Juli 2010
Yang Membuat Pernyataan:



Rahmawati Nurul Sya'bani
20081021033

Motto

ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ ﴿١﴾

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

لَهُمْ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَ لَهُ 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 مِن وَالٍ ﴿١١﴾

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merobah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merobah 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 إِنْ كُنَّا بِأَخْطَاؤِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْ عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِن قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٤٦﴾



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 rahmatilah kami. Engkaulah penolong kami, Maka tolonglah kami terhadap kaum

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 Adhistiani, dr. Vina Taulina, dan dr. Yunita Putri). Terima kasih sudah memberi banyak arti persahabatan

§ Yang tersayang Roy Nizar Ahmad. SE. Thanks for everthing

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-data dan masukan dalam penyusunan tesis ini.

7. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada ayahanda drh. Bambang Setiawan, MM dan ibunda drh. Sri Wahyuni, Hafidz Akbar Anugra dan Dieny 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 membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juli 2010

Penulis,

Rahmawati Nurul S.

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	43

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 PUSTAKA	68
----------------------	----

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 Muhamamadivah 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 3.1. Skema Pembagian Data	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2. Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 4. *Frequencies*
- Lampiran 5. *Regression*