

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
DI RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan oleh:
AFFENDI PURBANANTO
20091021004



Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010

TESIS

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH ROEMANI SEMARANG**

Diajukan oleh:
AFFENDI PURBANANTO
20091021004

Telah disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

Tanggal: 27 Desember 2010

Pembimbing II



Qurrotul Aini, SKG., M.Kes.

Tanggal: 27 Desember 2010

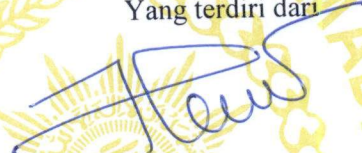
TESIS

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
DI RUMAH SAKIT ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG**


Diajukan Oleh
Affendi Purbananto
20091021004

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 17 Desember 2010


Yang terdiri dari



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono
Ketua Tim Penguji



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



Elsye Maria Rosa, SKM., M.Kep.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan karya 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, Desember 2010

Yang Membuat Pernyataan:



AFFENDI PURBANANTO
20091021004

MOTTO

Manusia bisa bahagia atau tidak adalah tergantung pilihannya sendiri. Apakah saya gagal atau sukses, bukanlah hasil perbuatan orang lain. Sayalah yang menjadi pendorong bagi diri sendiri. Dan yang tragis adalah orang yang seumur hidupnya tidak pernah mengerahkan seluruh kemampuan maksimalnya
(Abraham Lincoln, Elaine Maxwell, Arnold Bennet)

Kupersembahkan kepada:
Mama, Papa, dan Adikku Tercinta
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan perlindungan tanpa batas kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Master Manajemen Rumah Sakit pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak sedikit hambatan yang dihadapi dalam penyusunan tesis ini. Akan tetapi berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya tesis ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan motivasi dalam penelitian dan penyusunan tesis ini.
2. dr. H. Erwin Santosa, Sp.A., M.Kes., selaku dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan menyusun tesis ini.
3. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku pengelola Program Magister Manajemen Konsentrasi Rumah Sakit yang mendukung penelitian dan penyusunan tesis.
4. Qurrotul Aini, SKG., M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, dan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
5. dr. Muhammad Thamrin Hadna, M.Kes., selaku direktur Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan sampel di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

6. dr. Dian Aviyanti, M.Kes., selaku dosen pembimbing lapangan yang telah banyak memberikan pengarahan dan masukan dalam melakukan penelitian selama di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
7. Staff program Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang juga telah banyak membantu dalam kelancaran penyusunan tesis ini.
8. Staff Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang yang juga telah banyak membantu dalam kelancaran pelaksanaan penelitian selama di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
9. Mama dan Papa tercinta yang telah memberikan kasih sayang tanpa syarat dan motivasi, baik moril maupun materiil yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Diah Ajeng Purbaningrum yang telah memberi dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan tesis ini.
11. Febriana br Ginting, S.E.,Akt. yang telah memberi semangat, dukungan, dan pengertian dalam melaksanakan penelitian dan penyelesaian tesis ini.
12. Semua pihak yang telah memberi dukungan, terima kasih semoga Allah SWT membalas amal ibadahnya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Masih banyak kekurangan dalam tesis ini, karena itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Demi kebaikan tesis ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 20 Desember 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	17
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.5. Keterbatasan Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan	19
2.1.1. Jasa	20
2.1.2. Karakteristik Jasa	21
2.1.3. Mutu dan Kualitas Jasa	23
2.1.4. Model Kualitas Jasa	25
2.2. Kepuasan Pelanggan	26
2.2.1. Tingkat Kepentingan	28
2.2.2. Tingkat Kinerja	32
2.2.2. Metode Pengukuran Kepuasan.....	33
2.3. Landasan Teori	35
2.4. Kerangka Teori.....	39
2.5. Kerangka Konsep	41
2.6. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	42
3.2. Subyek Penelitian.....	43
3.3. Populasi dan Sampel	43
3.3.1. Populasi	43
3.3.2. Sampel.....	43
3.4. Cara Pengambilan Sampel	45

3.5. Definisi Operasional.....	45
3.6. Instrumen Penelitian.....	52
3.6.1. Validitas	54
3.6.2. Reliabilitas.....	55
3.7. Analisis Data	55
3.8. Etika Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum RS Roemani Muhammadiyah Semarang.....	59
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.3. Gambaran Umum Responden	69
4.4. Hasil Penelitian	72
4.4.1. Analisis <i>Tangible</i> (Wujud).....	72
4.4.2. Analisis <i>Reliability</i> (Kehandalan)	78
4.4.3. Analisis <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	83
4.4.4. Analisis <i>Assurance</i> (Jaminan)	86
4.4.5. Analisis <i>Emphaty</i> (Empati)	92
4.4.6. Diagram Kartesius.....	97
4.5. Hasil Uji Statistik	104
4.5.1. Hasil Uji Beda T-Test	104
4.5.2. Hasil Uji-F.....	106
4.5.3. Hasil Uji Regresi	107
4.6. Pembahasan.....	109
BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan.....	113
5.2. Saran.....	116
5.3. Keterbatasan Penelitian	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.:	Kelas dan Fasilitas di Ruang Rawat Inap RS Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2010.....	10
Tabel 1.2.:	Ratio Pemakaian Tempat Tidur/ <i>Bed Occupacy Rate</i> (BOR) Rawat Inap di RS Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2005 - 2009.....	11
Tabel 1.3.:	Ratio Pemakaian Tempat Tidur/ <i>Bed Occupacy Rate</i> (BOR) per Ruang Rawat Inap di RS Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2005 - 2009.....	12
Tabel 1.4.:	Ratio Lama Dirawat/ <i>Average Long Of Stay</i> (AvLOS) Rawat Inap di RS Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2005 - 2009.....	13
Tabel 1.5.:	Ratio Tempat Tidur Tidak Terisi/ <i>Turn Over Interval</i> (TOI) Rawat Inap di RS Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2005 - 2009.....	13
Tabel 1.6.:	Frekuensi Pemakaian Tempat Tidur/ <i>Bed Turn Over</i> (BTO) Rawat Inap di RS Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2005 - 2009.....	14
Tabel 1.7.:	Jumlah Pasien Rawat Inap di RS Roemani Semarang Tahun 2005-2009.....	15
Tabel 3.1.:	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	53
Tabel 3.2.:	Penilaian Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	53
Tabel 3.3.:	Penilaian Berdasarkan 5 Dimensi Mutu Pelayanan (<i>Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i>).....	53
Tabel 4.1.:	Data Responden Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
Tabel 4.2.:	<i>Reliability Statistics</i> dengan <i>Alpha Cronbach</i> Tingkat Kepentingan.....	64
Tabel 4.3.:	Korelasi <i>Product Moment</i> Pearson Tingkat Kepentingan Antara Skor per Item dengan Skor Total.....	64
Tabel 4.4.:	<i>Reliability Statistics</i> dengan <i>Alpha Cronbach</i> Tingkat Kinerja.....	65
Tabel 4.5.:	Korelasi <i>Product Moment</i> Pearson Tingkat Kinerja Antara Skor per Item dengan Skor Total.....	65
Tabel 4.6.:	<i>Reliability Statistics</i> dengan <i>Alpha Cronbach</i> Mutu Pelayanan <i>Tangible</i>	66
Tabel 4.7.:	Korelasi <i>Product Moment</i> Pearson Mutu Pelayanan <i>Tangible</i> Antara Skor per Item dengan Skor Total.....	66
Tabel 4.8.:	<i>Reliability Statistics</i> dengan <i>Alpha Cronbach</i> Mutu Pelayanan <i>Reliable</i>	66
Tabel 4.9.:	Korelasi <i>Product Moment</i> Pearson Mutu Pelayanan <i>Reliable</i> Antara Skor per Item dengan Skor Total.....	67
Tabel 4.10.:	<i>Reliability Statistics</i> dengan <i>Alpha Cronbach</i> Mutu Pelayanan <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 4.11.:	Korelasi <i>Product Moment</i> Pearson Mutu Pelayanan <i>Responsiveness</i> Antara Skor per Item dengan Skor Total.....	67

Tabel 4.12.: <i>Reliability Statistics</i> dengan <i>Alpha Cronbach</i> Mutu Pelayanan <i>Assurance</i>	68
Tabel 4.13.: Korelasi Product Moment Pearson Mutu Pelayanan <i>Assurance</i> Antara Skor per Item dengan Skor Total.....	68
Tabel 4.14.: <i>Reliability Statistics</i> dengan <i>Alpha Cronbach</i> Mutu Pelayanan <i>Emphaty</i>	69
Tabel 4.15.: Korelasi Product Moment Pearson Mutu Pelayanan <i>Emphaty</i> Antara Skor per Item dengan Skor Total.....	69
Tabel 4.16.: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	70
Tabel 4.17.: Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu dari Masuk Rawat Inap sampai Pengisian Kuesioner.....	70
Tabel 4.18.: Karakteristik Responden Berdasarkan Nama Bangsa Rawat Inap...	71
Tabel 4.19.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kebersihan Ruang Rawat Inap.....	72
Tabel 4.20.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Kebersihan Ruang Rawat Inap.....	72
Tabel 4.21.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kerapian Ruang Rawat Inap.....	72
Tabel 4.22.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Kerapian Ruang Rawat Inap.....	73
Tabel 4.23.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Penataan Perabotan-Perabotan yang Ada di Ruang Rawat Inap.....	73
Tabel 4.24.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Penataan Perabotan-Perabotan yang Ada di Ruang Rawat Inap.....	73
Tabel 4.25.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kebersihan dari Perabotan di Ruang Rawat Inap.....	74
Tabel 4.26.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Kebersihan dari Perabotan di Ruang Rawat Inap.....	74
Tabel 4.27.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Desain Interior Ruang Rawat Inap.....	75
Tabel 4.28.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Desain Interior Ruang Rawat Inap.....	75
Tabel 4.29.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kerapian Penataan Tempat Tidur.....	75
Tabel 4.30.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Kerapian Penataan Tempat Tidur.....	75
Tabel 4.31.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kerapian Keadaan Tempat Tidur Sebelum Pasien Menempati Ruang Rawat Inap.....	76
Tabel 4.32.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Kerapian Keadaan Tempat Tidur Sebelum Pasien Menempati Ruang Rawat Inap.....	76
Tabel 4.33.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Ketenangan di Ruang Rawat Inap.....	77
Tabel 4.34.: Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Ketenangan di Ruang Rawat Inap.....	77

Tabel 4.35.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kelengkapan Fasilitas yang Tersedia di Ruang Rawat Inap.....	78
Tabel 4.36.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Kelengkapan Fasilitas yang Tersedia di Ruang Rawat Inap.....	78
Tabel 4.37.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit dapat Memenuhi Setiap Kebutuhan Pasien.....	79
Tabel 4.38.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit dapat Memenuhi Setiap Kebutuhan Pasien.....	79
Tabel 4.39.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kemudahan dalam Pengurusan Syarat-Syarat Administrasi untuk Rawat Inap....	79
Tabel 4.40.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Kemudahan dalam Pengurusan Syarat-Syarat Administrasi untuk Rawat Inap.....	80
Tabel 4.41.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Penjelasan atas Perkembangan Kondisi Terbaru Pasien yang Dirawat oleh Petugas Rumah Sakit.....	80
Tabel 4.42.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Penjelasan atas Perkembangan Kondisi Terbaru Pasien yang Dirawat oleh Petugas Rumah Sakit.....	80
Tabel 4.43.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Kecepatan Petugas Rumah Sakit dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Rumah Sakit.....	81
Tabel 4.44.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Kecepatan Petugas Rumah Sakit dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Rumah Sakit.....	81
Tabel 4.45.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Kesehatan Segera Memberikan Pelayanan Kepada Pasien yang Datang di Ruang Rawat Inap.....	82
Tabel 4.46.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Kesehatan Segera Memberikan Pelayanan Kepada Pasien yang Datang di Ruang Rawat Inap.....	82
Tabel 4.47.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Langsung Sigap Ketika Ada Pasien Rawat Inap yang Mengalami Kondisi Tidak Wajar.....	83
Tabel 4.48.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Langsung Sigap Ketika Ada Pasien Rawat Inap yang Mengalami Kondisi Tidak Wajar.....	83
Tabel 4.49.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Hasil Tes Kesehatan Pasien Rawat Inap Segera Diberitahukan Kepada Pasien Tanpa Pasien Bertanya Terlebih Dahulu atau Pasien Menunggu Terlalu Lama.....	84
Tabel 4.50.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Hasil Tes Kesehatan Pasien Rawat Inap Segera Diberitahukan Kepada Pasien Tanpa Pasien Bertanya Terlebih Dahulu atau Pasien Menunggu Terlalu Lama.....	84
Tabel 4.51.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Segera Memberikan Tanggapan Ketika Ada Keluhan dari Pasien.....	85

Tabel 4.52.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Segera Memberikan Tanggapan Ketika Ada Keluhan dari Pasien.....	85
Tabel 4.53.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Segera Memberikan Prioritas Penanganan Kepada Pasien yang Baru Datang Tanpa Membedakan Status Sosial Ekonomi (Diskriminatif).....	85
Tabel 4.54.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Segera Memberikan Prioritas Penanganan Kepada Pasien yang Baru Datang Tanpa Membedakan Status Sosial Ekonomi (Diskriminatif).....	86
Tabel 4.55.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Rumah Sakit Memberikan Jaminan bahwa Petugas yang Merawat Pasien di Ruang Rawat Inap Ahli Dibidangnya.....	86
Tabel 4.56.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Rumah Sakit Memberikan Jaminan bahwa Petugas yang Merawat Pasien di Ruang Rawat Inap Ahli Dibidangnya.....	87
Tabel 4.57.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Obat yang diberikan oleh Petugas Sesuai dengan Resep Dokter dan Apabila Rumah Sakit Tidak Tersedia Segera Menghubungi Pasien.....	87
Tabel 4.58.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Obat yang diberikan oleh Petugas Sesuai dengan Resep Dokter dan Apabila Rumah Sakit Tidak Tersedia Segera Menghubungi Pasien.....	88
Tabel 4.59.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Memberikan Kepastian untuk Mendapatkan Kamar Inap seperti yang Dipilih oleh Pasien.....	88
Tabel 4.60.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Memberikan Kepastian untuk Mendapatkan Kamar Inap seperti yang Dipilih oleh Pasien.....	88
Tabel 4.61.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Memberikan Jaminan bahwa Ruang Rawat Inap Tidak Berisik.....	89
Tabel 4.62.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Memberikan Jaminan bahwa Ruang Rawat Inap Tidak Berisik.....	89
Tabel 4.63.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Mampu Mengawasi Orang-Orang yang Datang Berkunjung ke Rumah Sakit Supaya Kondisi selalu Aman.....	90
Tabel 4.64.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Mampu Mengawasi Orang-Orang yang Datang Berkunjung ke Rumah Sakit Supaya Kondisi selalu Aman.....	90
Tabel 4.65.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Memberikan Jaminan bahwa Orang-Orang yang Berada Disekitar Ruang Rawat Inap Berperilaku Tertib.....	91

Tabel 4.66.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Memberikan Jaminanbahwa Orang-Orang yang Berada Disekitar Ruang Rawat Inap Berperilaku Tertib.....	91
Tabel 4.67.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Memberikan JaminanTidak Terjadi Pencurian Barang-Barang Milik Pasien di Ruang Rawat Inap.....	92
Tabel 4.68.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Memberikan JaminanTidak Terjadi Pencurian Barang-Barang Milik Pasien di Ruang Rawat Inap.....	92
Tabel 4.69.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Kesehatan Mampu Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Pasien.....	93
Tabel 4.70.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Kesehatan Mampu Memberikan Perhatian Secara Individual Kepada Pasien....	93
Tabel 4.71.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Rumah Sakit Bertanggung Jawab terhadap Keamanan dan Kenyamanan Pasien selama di Rawat Inap.....	93
Tabel 4.72.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Rumah Sakit Bertanggung Jawab terhadap Keamanan dan Kenyamanan Pasien selama di Rawat Inap.....	94
Tabel 4.73.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Setiap Pasien Mendapatkan Perlakuan yang Sama Tanpa Membedakan Status Sosial yang Dimiliki Pasien.....	94
Tabel 4.74.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Setiap Pasien Mendapatkan Perlakuan yang Sama Tanpa Membedakan Status Sosial yang Dimiliki Pasien.....	94
Tabel 4.75.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Kesehatan Mampu Menjaga Kesantunan dalam Berkomunikasi Kepada Pasien dan Keluarganya.....	95
Tabel 4.76.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Kesehatan Mampu Menjaga Kesantunan dalam Berkomunikasi Kepada Pasien dan Keluarganya.....	95
Tabel 4.77.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Kesehatan Bersikap Ramah terhadap Pasien dan Keluarganya.....	96
Tabel 4.78.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Kesehatan Bersikap Ramah terhadap Pasien dan Keluarganya.....	96
Tabel 4.79.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Petugas Kesehatan Bersikap Akrab terhadap Pasien dan Keluarganya.....	97
Tabel 4.80.:Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Petugas Kesehatan Bersikap Akrab terhadap Pasien dan Keluarganya.....	97
Tabel 4.81.:Jumlah Persentase dari Masing-Masing Dimensi Pelayanan per Kuadran.....	103
Tabel 4.82.:Hasil Pengolahan Data Uji T-Test.....	104
Tabel 4.83.:Hasil Pengolahan Data Uji F dengan Anova.....	106
Tabel 4.84.:Hasil Pengolahan Data Uji Regresi.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.: Struktur Organisasi dan Tata Laksana RS Roemani Muhammadiyah Semarang.....	8
Gambar 2.1.: Tingkat Kepentingan Pelanggan (Zethaml, dkk, 2005).....	29
Gambar 2.2.: Kerangka Konsep Penelitian.....	41
Gambar 3.1.: Diagram Kartesius.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Persetujuan Ikut dalam Penelitian.....	122
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran 3: Data Penelitian.....	132
Lampiran 4: Hasil Analisis Data.....	146
Lampiran 5: Uji Validitas dan Reliabilitas.....	155
Lampiran 6: Surat Perijinan.....	169