

THESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI BANGSAL RAWAT INAP RS ISLAM PURWODADI

Disusun Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit



Diajukan oleh:
NANANG HANDOKO
20191030040

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

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, 15 Juni 2021
Yang Membuat Pernyataan:



NANANG HANDOKO
20191030040

MOTTO

“Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul Nya serta orang orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada Nya apa yang telah kamu kerjakan.”
(QS At-Taubah: 105)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.”
(QS Al-Baqarah: 286)

Kudedikasikan karyaku untuk :
Bapak dan Ibu Tercinta,
Istri dan anak2ku, Keluarga Besarku.
Guru-guruku
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Berkat limpahan Rahmah dan Hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap RS Islam Purwodadi.

Penulisan tesis ini dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan guna meningkatkan kepuasan pasien di rawat inap dengan meningkatkan kualitas pelayanan di RSI Purwodadi. Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, jazakumullohu khoironkatsiron kami sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., ASEAN.Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Prof. Ir. Sri Atmaja Putra Jatining Nugraha Nasir Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng., IPU., ASEAN Eng. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep selaku Kepala Prodi Magister Administrasi Rumah Sakit UMY yang telah memberikan waktu, kesempatan dan masukan dalam penyelesaian tesis ini
4. Dr. Siti Dyah Handayani, M.M. selaku pembimbing yang sejak awal banyak

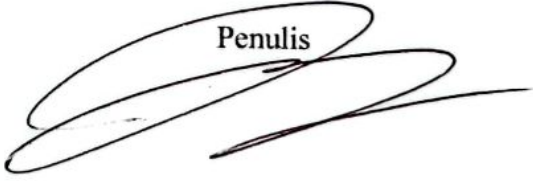
meluangkan waktu bimbingan serta memberikan berbagai masukan dalam penyelesaian tesis ini

5. Seluruh dosen Prodi MARS UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur dan segenap karyawan Rumah Sakit Islam Purwodadi yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Orang tua, Istri, anak dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
8. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MARS atas semangat dan kebersamaannya.
9. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 19 Juni 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Kepuasan Pasien	21
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Teori	32
D. Kerangka Konsep	32
E. Pengembangan Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
C. Subyek dan Obyek Penelitian	40
D. Populasi dan Sampel	40
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Variabel Penelitian	43
G. Definisi Operasional	44
H. Instrumen Penelitian	47
I. Analisis Data	51
J. Etika Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Purwodadi	55
B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	57

C. Deskripsi Data Penelitian	62
1. Deskripsi Profil Responden	62
2. Deskripsi Variabel Penelitian	63
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	69
E. Pembahasan	72
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	79
A. Simpulan	79
B. Keterbatasan Penelitian	79
C. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Research Gap	55
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1. Definisi Operasional	45
Tabel 4.1. Rangkuman Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.2. Rangkuman Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kepuasan Pasien	60
Tabel 4.3. Rangkuman Hasil Pengujian Reliabilitas	61
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Profil Responden	62
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	64
Tabel 4.6. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	68
Tabel 4.7. Tabulasi Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	69

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Kerangka Teori	32
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	32