

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

TESIS



Diajukan Oleh :
HERYU PRIMA
20091021024

Kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :
HERYU PRIMA
20091021024



Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan Oleh
HERYU PRIMA
20091021024

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal 5 Januari 2011

Pembimbing II



Drs. M. Syafril Nusyirwan, M.M.

Tanggal 4 Januari 2011

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Diajukan Oleh
Heryu Prima
20091021024

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 30 Desember 2010

Yang terdiri dari



Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt.
Ketua Tim Penguji

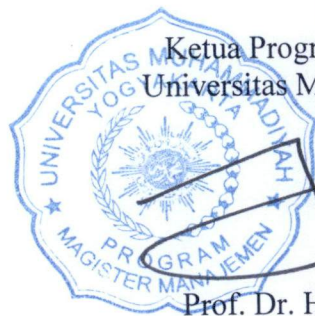



Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji



Drs. M. Syafril Nusyirwan, M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

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 berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Desember 2010

Yang Membuat Pernyataan :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'HERYU PRIMA', with a large, stylized flourish extending to the left.

HERYU PRIMA
20091021024

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Dan jika mereka berpaling, maka ketahuilah bahwasanya Allah Pelindungmu. Dia sebaik – baik Pelindung dan sebaik – baik Penolong.

(QS. Al Anfaal : 40)

Kupersembahkan kepada :
Papa dan Mama Tercinta
Suami Tercinta
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul”. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat sarjana S-2 pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama proses pendidikan dan penyusunan tesis ini.
2. dr. Arlina Dewi, M.Kes., selaku Pengelola Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing selama proses pendidikan dan memberi pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr. Aris Suparman Wijaya, M.M., Akt., selaku Ketua Tim Penguji yang telah memberi saran dan kritik untuk perbaikan tesis ini.
4. Dr. Susanto, M.S., selaku Pembimbing Tesis I yang telah membimbing dan memberikan pengarahan terhadap penyusunan tesis ini.
5. Drs. M. Syafril Nusyirwan, M.M., selaku Pembimbing Tesis II yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk membimbing penulis sejak awal hingga terselesainya penulisan tesis ini.

6. Mariska Urhmila, S.E., M.Kes., selaku pembimbing residensi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan tesis ini.
7. Dra. Hasnah Rimiati, M.Si., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan pendapat dan saran untuk penyelesaian tesis ini.
8. dr. Anwarudin Latif, Sp.An., selaku Direktur Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis.
9. Abdul Muid Sofyan, SKM., selaku Kepala Sub Bagian Pendidikan dan Penelitian Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul yang telah memberikan ijin uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.
10. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Bapak Heru Widodo dan Ibu Wahyuni yang telah mewujudkan impian untuk melanjutkan studi serta tak henti – hentinya memberikan doa, perhatian dan dukungannya selama ini.
12. Fajar Alfa Saputra, atas semua perhatian, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini.
13. Rekan – rekan Angkatan II Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk kebersamaan dan bantuan dari awal kuliah hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul secara khusus dan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat secara umum.

Yogyakarta, Desember 2010

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.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari.....	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	19
C. Tujuan Penelitian.....	20
D. Manfaat Penelitian.....	21
E. Keaslian Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Telaah Pustaka.....	25
1. Kerangka Teori.....	25
a. Rumah Sakit.....	25
b. Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit.....	27
c. Kualitas Pelayanan.....	28
d. Loyalitas Pasien.....	40
2. Kerangka Konsep.....	44
B. Landasan Teori.....	45
C. Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Desain Penelitian.....	48
B. Subyek Penelitian.....	48
C. Populasi dan Sampel.....	49
D. Cara Pengambilan Sampel.....	51
E. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	51
F. Instrumen Penelitian dan Uji Instrumen Penelitian.....	57

G. Analisis Data	60
H. Jalannya Penelitian	62
I. Etika Penelitian.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Karakteristik Subyek Penelitian	65
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	76
C. Hasil Penelitian.....	82
1. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	82
2. Sikap Responden terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	90
3. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan secara Bersama – sama terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	92
4. Pengaruh Dimensi <i>Technical Competence</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	93
5. Pengaruh Dimensi <i>Access to Service</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	94
6. Pengaruh Dimensi <i>Effectiveness</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	94
7. Pengaruh Dimensi <i>Efficiency</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	95
8. Pengaruh Dimensi <i>Continuity</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	95
9. Pengaruh Dimensi <i>Safety</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	95
10. Pengaruh Dimensi <i>Interpersonal Relations</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	96
11. Pengaruh Dimensi <i>Amenities</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	96
12. Pengujian Hipotesis secara Statistik.....	96
D. Pembahasan	103
1. Penilaian Responden terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	103
2. Sikap Responden terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	114
3. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan secara Bersama – sama terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	116

4. Pengaruh Dimensi <i>Technical Competence</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	117
5. Pengaruh Dimensi <i>Access to Service</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	119
6. Pengaruh Dimensi <i>Effectiveness</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	121
7. Pengaruh Dimensi <i>Efficiency</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	124
8. Pengaruh Dimensi <i>Continuity</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	126
9. Pengaruh Dimensi <i>Safety</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	128
10. Pengaruh Dimensi <i>Interpersonal Relations</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	130
11. Pengaruh Dimensi <i>Amenities</i> terhadap Loyalitas Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul	132
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	135
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran	136
C. Keterbatasan Penelitian	138
Daftar Pustaka	140
Lampiran	145

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Perbandingan kunjungan pasien rawat jalan RSU PKU Muhammadiyah Bantul tahun 2005 – 2009	11
Gambar 1.2. Perbandingan kunjungan pasien rawat jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul	13
Gambar 1.3. Retensi Pasien Rawat Jalan pada Tahun 2005 – 2009	14
Gambar 2.1. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	42
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	45
Gambar 4.1. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.2. Distribusi Responden berdasarkan Kelompok Usia.....	67
Gambar 4.3. Distribusi Responden berdasarkan Alamat	69
Gambar 4.4. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	70
Gambar 4.5. Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan	72
Gambar 4.6. Distribusi Responden berdasarkan Pendapatan.....	74
Gambar 4.7. Distribusi Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan Poliklinik	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Instrumen Penelitan.....	146
Lampiran 2 Uji Validitas Instrumen Penelitian	152
Lampiran 3 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	161
Lampiran 4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	170
Lampiran 5 Surat Perizinan Uji Validitas dan Reliabilitas.....	175
Lampiran 6 Surat Perizinan Penelitian	176