

**ANALISIS KESENJANGAN UNTUK MENGETAHUI
TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
RSU PKU MUHAMMADIYAH
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



Disusun Oleh :
ERLIA INDRA PARAMITA
20111030223

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini

Nama : Erlia Indra Paramita

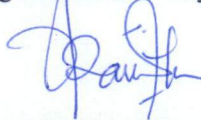
NIM : 20111030223

Program Studi : Manajemen Rumah Sakit

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, Desember 2013

Yang Membuat Pernyataan



ERLIA INDRA PARAMITA

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah, SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Tesis ini dibuat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan S2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak dr. Erwin Santosa Sp.A, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (MMR UMY) atas izin dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
2. Bapak Dr. Firman Pribadi, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
3. Direktur RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta beserta staf yang telah memberikan izin, bantuan, dan kerjasamanya selama proses penelitian dilaksanakan.
4. Direktur RSU PKU Muhammadiyah Bantul beserta staf yang telah memberikan izin, bantuan, dan kerjasamanya selama proses penelitian dilaksanakan.
5. Direktur RSU PKU Muhammadiyah Unit II Gamping beserta staf yang telah memberikan izin, bantuan, dan kerjasamanya selama proses penelitian dilaksanakan.

6. Semua Dosen dan staf Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Mama dan Papa tercinta, Bapak H.Abdurrachman, SH. dan Ibu Hj.Ir.Lilie Muthiatillah untuk semua kasih sayang, perhatian, restu, semangat dan juga doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan studi S2 ini.
8. Kakakku Eriek Wahyu Irawan, SH. untuk segala perlindungan, semangat dan kasih sayangnya.
9. Semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini, yang tidak bisa Penulis sebutkan satu per satu terima kasih atas segala partisipasinya.

Akhirnya untuk kesempurnaan Tesis ini Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Yogyakarta, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
1. Kualitas	7
a. Pengertian Kualitas	7
b. Total Quality Service.....	8
c. Kualitas Pelayanan	11
d. Penilaian Kualitas Pelayanan.....	12
e. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2. Kepuasan Pelanggan	21
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24

B. Penelitian Terdahulu	26
C. Landasan Teori	30
D. Kerangka Konsep	31
E. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	37
B. Subyek dan Obyek Penelitian	37
1. Subyek Penelitian	37
2. Obyek Penelitian	38
C. Populasi, Sampel dan Sampling	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
3. Sampling	40
D. Variabel Penelitian	41
E. Definisi Operasional	42
F. Instrumen Penelitian	43
G. Uji Validitas dan Reabilitas	44
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reabilitas	45
H. Analisis Data	46
I. Etika Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum	49
a. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan RS PKU Muhammadiyah Unit II Gamping	49
b. Gambaran Umum RS PKU Muhammadiyah Bantul	51
2. Gambaran Responden Penelitian	55
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	57

1. Uji Validitas.....	57
2. Uji Reliabilitas.....	61
C. Hasil Penelitian.....	62
1. Analisis Kesenjangan.....	62
a. Gap 5.....	62
b. Gap 1.....	63
c. Gap 2.....	64
d. Gap 3.....	65
e. Gap 4.....	65
f. Gap 6.....	66
g. Gap 7.....	67
2. Uji Hipotesis.....	68
a. Uji Hipotesis 1.....	68
b. Uji Hipotesis 2.....	69
D. Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
C. Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien R^2	48
Tabel 4.1 Total Kuesioner.....	55
Tabel 4.2 Proporsi Data Karakteristik Pihak Manajemen	55
Tabel 4.3 Proporsi Data Karakteristik Karyawan.....	56
Tabel 4.4 Proporsi Data Karakteristik Pasien	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Persepsi Pihak Manajemen atas Kegiatan Operasional Rumah Sakit	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Spesifikasi Kualitas Karyawan	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Komunikasi Eksternal Karyawan	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Persepsi Karyawan atas Kegiatan Operasional Rumah Sakit.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.11 <i>Gap</i> 5.....	62
Tabel 4.12 <i>Gap</i> 1.....	63
Tabel 4.13 <i>Gap</i> 2.....	64
Tabel 4.14 <i>Gap</i> 3.....	65
Tabel 4.15 <i>Gap</i> 4.....	65
Tabel 4.16 <i>Gap</i> 6.....	66
Tabel 4.17 <i>Gap</i> 7.....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis 1	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis 2.....	69
Tabel 4.20 Rangkuman Hasil Uji Regresi Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	15
Gambar 2.2 <i>Perceived Service Quality</i> dan <i>Service Quality</i>	20
Gambar 2.3 Landasan Teori.....	31
Gambar 2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	33