

**PENGARUH TARIF RAWAT INAP, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RSU JATI HUSADA KARANGANYAR**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen Kesehatan**



**OLEH :
SRI HARTINI
P 100100032**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2012**

NOTA PEMBIMBING I

Drs. Wiyadi, MM, Ph.D
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudari SRI HARTINI

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

Nama : SRI HARTINI
NIM : P100100032
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Tarif Rawat Inap, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Jati Husada Karanganyar

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, Juni 2012

Pembimbing



Drs. Wiyadi, MM, Ph.D

NOTA PEMBIMBING II

Drs. Ahmad Mardalis, MBA
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudari SRI HARTINI

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

Nama : SRI HARTINI
NIM : P100100032
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Tarif Rawat Inap, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Jati Husada Karanganyar

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, Juni 2012

Pembimbing



Drs. Ahmad Mardalis, MBA

TESIS BERJUDUL

PENGARUH TARIF RAWAT INAP, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSU JATI HUSADA KARANGANYAR

yang dipersiapkan dan disusun oleh

SRI HARTINI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 September 2012

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

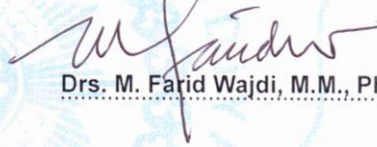
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

Anggota Dewan Penguji Lain



Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.

Pembimbing Pendamping I



Drs. Ahmad Mardalis, MBA

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 26 September 2012



PERNYATAAN

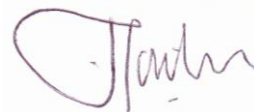
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : SRI HARTINI
NIM : P100100032
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul Pengaruh Tarif Rawat Inap, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Jati Husada Karanganyar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 6 Juni 2012

Yang Membuat Pernyataan



SRI HARTINI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan tesis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjudul “Pengaruh Tarif Rawat Inap, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Jati Husada Karanganyar ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa ini semua tidak lepas dari bantuan baik yang berupa moril maupun materiil serta kerja sama berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan penghargaan dan terima kasih tiada terhingga kepada:

1. Prof Dr. H. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, MM, Ph.D, selaku Pembimbing I atas bimbingan dan masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan tesis ini.
4. Drs. Ahmad Mardalis, MBA, selaku Pembimbing II, atas bimbingan dan masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan tesis ini.
5. Direktur Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar atas dorongan dan bantuannya demi penyempurnaan penulisan tesis ini

6. Pasien dan keluarga atas bantuan dan dukungannya kepada penulis yang telah berkenan menjadi responden.
7. Suami dan anak-anakku atas dukungan, cinta, dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

Semoga segala budi baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan kebaikan dari Alloh SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran ke arah penyempurnaan sangat penulis harapkan.

Surakarta, Juni 2012

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

- ❖ Suamiku tercinta
- ❖ Anak-anakku tercinta
- ❖ Rekan-rekan RSUD Jati Husada Karanganyar
- ❖ Almamater

ABSTRAK

SRI HARTINI. Pengaruh Tarif Rawat Inap, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Jati Husada Karanganyar

Tujuan penelitian : 1) Menganalisis pengaruh tarif rawat inap, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pasien di RSUD Jati Husada Karanganyar. 2) Menganalisis variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Jati Husada Karanganyar.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar pada bulan April 2012. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan kriteria pasien dengan usia lebih dari 18 tahun, telah menjalani rawat inap sehari, kondisi mental stabil dan dapat berkomunikasi dengan baik. Berdasar perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak 60 pasien. Data penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari survei melalui pemberian kuesioner secara langsung kepada pasien rawat inap. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan tarif rawat inap, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD Jati Husada Karanganyar. Kualitas pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Jati Husada Karanganyar tidak terbukti kebenarannya karena kualitas pelayanan saat ini sudah menjadi keharusan bagi setiap institusi jasa dan RSUD Jati Husada masih tergolong baru maka promosi memang perlu ditingkatkan untuk lebih mengenalkan rumah sakit kepada masyarakat luas.

Kata Kunci : tarif rawat inap, kualitas pelayanan, promosi, kepuasan pasien

ABSTRACT

SRI HARTINI. *Effect of Price, Service Quality and Promotion to Patient Satisfaction at RSUD Jati Husada Karanganyar*

The purpose of this research: 1) analyzing the effect of price, service quality and promotion to patient satisfaction at RSUD Jati Husada Karanganyar. 2) analyzing variabel has a dominant effect on patient satisfaction at RSUD Jati Husada Karanganyar.

The research tipe is eksplanatory. The population are inpatients at the RSUD Jati Husada Karanganyar for a month. Sampling technique use purposive sampling with a sample size of 60 patients. The data of this study is the primary data obtained from the questionnaire survey by giving directly to the patient's hospitalization. Data analysis techniques using multiple linear regression.

Result showed that price effect, service quality and promotion effect to patient satisfaction at RSUD Jati Husada Karanganyar. Promotion a dominant effect on patient satisfaction at RSUD Jati Husada Karanganyar.

Keyword: *price, service quality, promotion, patient satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	32

C. Kerangka Penelitian	34
D. Hipotesis	35
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	36
C. Metode Pengumpulan Data	38
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	38
E. Metode Analisis Data	40
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden.....	45
B. Uji Instrumen Penelitian.....	47
C. Uji Asumsi Klasik	52
D. Pengujian Hipotesis	55
E. Pembahasan	60
BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
IV.1. Jenis Kelamin Responden.....	46
IV.2. Umur Responden	47
IV.3. Hasil Uji Validitas Tarif	48
IV.4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	49
IV.5. Hasil Uji Validitas Promosi.....	50
IV.6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	51
IV.7. Hasil Uji Reliabilitas	51
IV.8. Hasil Uji Multikolinearitas	52
IV.9. Hasil Uji Heterokedastisitas	53
IV.10. Hasil Uji Normalitas	54
IV.11. Hasil Regresi Linier Berganda.....	55
IV.12. Uji Ketepatan Model	58
IV.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
IV.14. Uji Paling Dominan (Regresi).....	59

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. KERANGKA PENELITIAN	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 KUESIONER
- Lampiran 2 HASIL TABULASI DATA
- Lampiran 3 PRINTOUT HASIL ANALISIS PROGRAM SPSS
- Lampiran 4 SURAT KETERANGAN PENELITIAN
- Lampiran 5 COMPANY PROFILE RSU JATI HUSADA KARANGANYAR
- Lampiran 6 DATA PASIEN RAWAT INAP RSU JATI HUSADA KARANGANYAR