

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
DR. HARDJOLUKITO YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Kepada

Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Magister dalam ilmu Manajemen Rumah Sakit



Oleh:

LEDIANA MONIKA

NIM : P 100 120 007

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

NOTA PEMBIMBING

Drs.Farid Wajdi,Ph.D.
Ahmad Mardalis,SE.,M.BA
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Lediana Monika

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

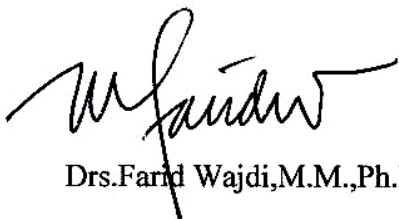
Assalamualaikum wr.wb
Setelah membaca, meneliti, mengkoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

Nama : Lediana Monika
NIM : P100120007
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : **Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Hardjolukito Yogyakarta.**

Dengan ini kami menilai proposal tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam tesis pada program Studi Magister Manajemen konsentrasi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Pembimbing I



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

Surakarta, 13 Januari 2015

Pembimbing II



Drs.Ahmad Mardalis,SE.,M.BA

TESIS BERJUDUL
PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
DR. HARDJOLUKITO YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh
LEDIANA MONIKA
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 Januari 2015
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Drs. M. Farid Waidi, M.M., Ph.D.

Anggota Dewan Penguji Lain


Prof. Dr. H. M. Wahyudin, M.S.

Pembimbing Pendamping I


Drs. Ahmad Mardalis, MBA

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 19 Januari 2015



Muhammadiyah Surakarta
Kolah Pascasarjana
Direktur,


Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Lediana Monika
NIM : P100120007
Konsentrasi : Manajemen
Judul : **Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. Hardjolutito Yogyakarta**

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, 11 Desember 2014

Yang membuat Pernyataan



Lediana Monika

ABSTRAK

Loyalitas Pelanggan mutlak diperlukan dalam era persaingan yang semakin ketat, termasuk dalam bidang kesehatan. Karena tidak adanya loyalitas pelanggan, rumah sakit tidak akan tumbuh lebih baik ditinggalkan oleh pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam klinis RS. Dr Hardjolutito Yogyakarta dengan Total sampel dari 84 responden menggunakan *accidental sampling*. Berdasarkan analisis regresi menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam klinis RS. Dr Hardjolutito Yogyakarta; *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap berpengaruh kepuasan pelanggan. Tetapi *Responsiveness* dan *Assurance* tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The Customer loyalty is absolutely necessary in this era of increasingly fierce competition, including in the health care business. Because of the absence of customer loyalty, the hospital will not grow well even be left by customers. The purpose of this study was to analyze the affect service quality to customer satisfaction in Clinical of RS. Dr. Hardjolukito Yogyakarta .The total sample of 84 respondents in there with accidental sampling.

Based on regression analysis concluded that the impact of service quality on customer satisfaction in Clinical of RS. Dr. Hardjolukito Yogyakarta ; Tangibles, Realibility and empathy effect on customer satisfaction. But the responsiveness and assurance hadn't impact to the customer satisfaction.

Keywords: service quality, customer satisfaction

MOTTO

"You're the only one who can make the difference. Whatever your dream is, go for it".

~ **TAKE IT OR LEAVE IT** ~

"No matter how your heart is grieving, if you keep on believing, the dream that you wish will come true"

Learn to LISTEN to UNDERSTAND, not REPLY...

"Faith is the answer of a PRAYER"

"Choice" "Chance" "Change"

You Must Make A "Choice" To Take A "Chance"
Or Your Life Will Never "Change"

You are what you eat so don't be....

FAST, CHEAP, EASY, or FAKE

^Keep Smile^

I was smiling yesterday, I am smiling today and
I will smile tomorrow.

Simply because life is too short to cry for
anything.

Believe in your dream and never give up!

-Independent Woman-

PERSEMBAHAN

Mamak dan bapak,
engkau adalah....Duniaku
Tempatku bernaung
Pembangkit semangatku ketika aku jatuh
Pelipur laraku dikala aku sedih dan bimbang
Pelabuhan dikala aku galau
Sahabatku yang terbaik!!!
Semuanya yang selalu untukku....
Semoga engkau selalu mengiringi setiap langkah
kecilku, hingga aku mampu melompat setinggi-
tingginya dan,
Tak bosan-bosan mengingatkanku dalam segala hal.
Ku persembahkan tulisan ini kepada orang-orang
yang begitu memperhatikanku :
Mamak, Bapak, dan kedua adikku....
Terima kasih untuk semua dukungan,,, terima kasih
untuk kesabaran dan jerih payahnya dalam
membimbingku selama ini...semoga Tuhan selalu
menyertai, meberikan kesehatan kepada seluruh
keluargaku. amin

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya tesis dengan judul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr, Hardjolukito Yogyakarta” dapat penulis selesaikan.

Namun pada kenyataanya, penulis tidak mungkin mampu menyelesaikan tesis ini ‘sendiri’. Dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan serta masukan dari berbagai pihak sejak persiapan, sampai pelaksanaan sampai dengan selesainya tesis ini. Untuk itu pada kesempatan ini secara khusus penulis ucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus dosen dan ‘guru’ kami,
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, SH. M.Hum. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta,
3. Prof. Dr. M. Wahyuddin, M.S. Selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan perbaikan serta saran dalam penyempurnaan tesis ini.
4. Drs.M. Farid Wajdi, MM. Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus Pembimbing I dan ‘guru’ kami yang telah memberikan masukan, saran, bantuan dan motifasi hingga terselesainya tesis ini.

5. Ahmad Mardalis, SE.,M.BA selaku 'guru' dan Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan yang bermanfaat hingga terselesainya tesis ini.
6. Dr. Djunaidi, MS, Sp.KP selaku Direktur Rumah Sakit Hardjolukito Yogyakarta yang telah memberikan izin pada penelitian ini.
7. Teman-teman seangkatan, terima kasih atas kebersamaanya selama menumpuh pendidikan di muhammadiyah.
8. Bapak dan ibu staf administrasi pasca yang tidak dapat saya sebut satu persatu, yang telah membantu kemudahan dalam urusan penyelesaian tesis ini.

Semoga atas semua bantuan yang bermanfaat, dorongan serta bimbingan yang diberikan mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Dengan segenap kemampuan dan kesungguhan tekad, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mengupayakan kesempurnaan tesis ini, namun demikian penulis tetap mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak jika terdapat kekurangan dalam tesis ini.

Akhir kata penulis pun berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya. Amin

Surakarta, 13 Desember 2015
Penulis

Lediana Monika

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	
JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan Tesis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Pelanggan	9
2. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Konsep.....	33
D. Hipotesis.....	34

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
	B. Teknik Pengumpulan Data.....	35
	C. Defenisi Oprasional dan Pengukuran.....	36
	D. Instrument Penelitian.....	36
	E. Teknik Analisa Data.....	37
	F. Uji Hipotesis.....	40
	G. Uji Ketetapan Model.....	42
	H. Uji Asumsi Klasik.....	43
BAB IV	HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Data Responden.....	46
	B. Karakteristik Tanggapan Responden.....	48
	C. Hasil Pengujian <i>Instrumen</i>	60
	D. Uji Hipotesis.....	64
	E. Uji Ketepatan Model (Uji F dan R^2).....	68
	F. Asumsi Klasik.....	69
	G. Pembahasan.....	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	76
	B. Keterbatasan.....	77
	C. Saran.....	78
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Indikator Standar Pelayanan Rumah Sakit.....	29
Tabel 2. Defenisi Oprasional dan Pengukuran.....	36
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 5. Deskripsi Tanggapan Responden <i>Tangible</i> (Tampilan Fisik).....	49
Tabel 6. Deskripsi Tanggapan Responden <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	50
Tabel 7. Deskripsi Tanggapan Responden <i>Resvonsiveness</i> (Tanggapan)....	52
Tabel 8. Deskripsi Tanggapan Responden <i>Assurance</i> (Jaminan).....	53
Tabel 9. Deskripsi Tanggapan Responden <i>Empathy</i> (Perhatian).....	55
Tabel 10. Deskripsi Tanggapan Responden <i>Customer Satifiction</i> (Kepuasan Pelanggan)..	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	33
Gambar 3. Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	46
Gambar 4. Frekuensi Usia Responden.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian