

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
KARANGANYAR**

**TESIS**

**Diajukan kepada Program studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Magister Manajemen Rumah Sakit**



**Oleh :**

**HARLIAN WORO WIDURI**

**NIM. P100170011**

**MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## NOTA PEMBIMBING

**Dr. H. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M**  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Harlian Woro Widuri

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr. wb.

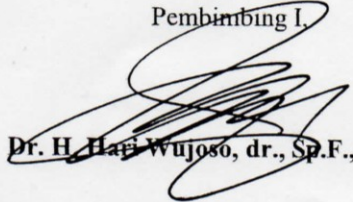
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	:Harlian Woro Widuri
NIM	:P 100170011
Konsentrasi	:Manajemen Rumah Sakit
Judul	:Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta,  
Pembimbing I.

  
Dr. H. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M

## NOTA PEMBIMBING

**Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D**  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudari Harlian Woro Widuri

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

Assalamualaikum wr. wb.  
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama	:Harlian Woro Widuri
NIM	:P 100170011
Konsentrasi	:Manajemen Rumah Sakit
Judul	:Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta,  
Pembimbing II,



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

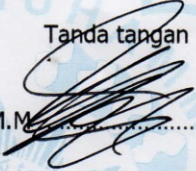


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
KARANGANYAR**

**TESIS**

Oleh

**HARLIAN WORO WIDURI**  
NIM : P 100 170 011

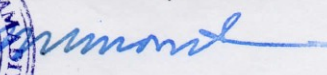
**TIM PENGUJI**

Tim Penguji	Nama	Tanda tangan	Tanggal revisi
Ketua Penguji	Dr. dr. Hari Wujoso, SP.F., M.M.		5 Februari 2020
Penguji	Wiyadi, M.M., Ph.D NIDN : 061205650		5 Februari 2020
Anggota	Dr. Muzakar Isa, M.Si NIDN : 0622117602		5 Februari 2020

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji dan telah memenuhi syarat kelulusan  
Pada tanggal 21 Januari 2020



Direktur Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta


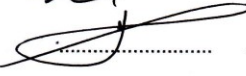
  
Prof. Dr. Bambang Sumardjoko  
NIDN : 0014056201

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
KARANGANYAR**

**TESIS**

Oleh

**HARLIAN WORO WIDURI**  
NIM : P 100 170 011

Pembimbing	Nama	Tanda tangan	Tanggal persetujuan
Utama	Dr. dr. Hari Wujoso, SP.F., M.M.		6 Januari 2020
Pendamping	Wiyadi, M.M., Ph.D NIDN : 061205650		6 Januari 2020

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal 11 Januari 2020

Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
Wiyadi, M.M., Ph.D.  
NIDN : 0612056501

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Harlian Woro Widuri  
NIM : P 100 170 011  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

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

Surakarta, Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Harlian Woro Widuri

## MOTTO

“Sebelum kedua telapak kaki seseorang menetap di hari kiamat akan ditanyakan tentang empat hal lebih dulu : pertama tentang umurnya untuk apa dihabiskan, kedua tentang masa mudanya untuk apakah dipergunakan, ketiga tentang hartanya dari mana ia peroleh dan untuk apakah dibelanjakan dan keempat tentang ilmunya, apa saja yang ia amalkan dengan ilmunya“

**(HR Bukhari-Muslim)**

“Pelajarilah ilmu.

Barangsiapa mempelajarinya karena Allah itu taqwa.

Menuntutnya itu ibadah.

Mengulang-ulangnya itu tasbih.

Membahasnya itu jihad.

Mengajarkannya orang yang tidak tahu itu sedekah.

Memberikannya kepada ahlinya, itu mendekatkan diri kepada Tuhan.”

**(Abusy Syaikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdil Barr, Ilya Al-Ghozali, 1986)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, Spesial  
untuk :

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Atas  
berkat dan anugerah-Nya

Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat,  
kasih sayang dan do'anya selama ini.

Para Sahabat Diploma IV Ortotik Prostetik 2012, Terima kasih  
telah mengenalkanku arti sebuah keluarga, sahabat dan arti  
kebersamaan

Para Sahabat Kelas A Magister Manajemen dan Kelas Konsentrasi  
Manajemen Rumah Sakit, Terima kasih telah mengenalkanku arti  
sebuah keluarga, sahabat dan arti kebersamaan

Calon Imam yang tertulis di Lauhul Mahfudz



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulisan tesis yang berjudul “Pengaruh Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Keandalan dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar” dapat diselesaikan.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik melalui kata-kata maupun dorongan moril untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, diantaranya kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh belajar di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
4. Dr. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M. selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
6. Bapak dan Ibu serta Saudara yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat selesai tesis ini.
7. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan memberikan masukan bagi dunia pendidikan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

*Wa 'alaikumsalam Wr. Wb.*

Surakarta, Januari 2020

Harlian Woro Widuri

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Telaah Pustaka.....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	13
C. Kerangka Penelitian.....	18
D. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis – jenis Penelitian .....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	22
D. Variabel Penelitian .....	23
E. Definisi Operasional .....	24
F. Teknik Pengumpulan Data.....	25

G. Statistik Deskriptif .....	26
H. Uji Instrument Penelitian.....	26
I. Uji Asumsi Klasik.....	27
J. Uji Hipotesis.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	29
B. Stastistik Deskriptif .....	32
C. Uji Instrumen Penelitian.....	34
D. Uji Asumsi Klasik.....	35
E. Uji Hipotesis .....	37
F. Pembahasan.....	40
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>43</b>
A. Simpulan.....	43
B. Keterbatasan penelitian.....	43
C. Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik .....	29
Tabel 4.2 Hasil Distribusi skor penilaian responden .....	31
Tabel 4.3 Hasil uji validitas .....	33
Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas .....	34
Tabel 4.5 Hasil uji normalitas .....	35
Tabel 4.6 Hasil uji multikolinearitas .....	35
Tabel 4.7 Hasil uji heteroskedasitas .....	36
Tabel 4.8 Uji Hipotesis .....	37

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	18

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 pasien di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode nonprobability sampling incidental. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. 2) jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. 3) daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. 4) kehandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. 5) empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci : Bukti fisik, Jaminan, Daya tanggap, Kehandalan, Empati, Kepuasan

## ***ABSTRACT***

This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction inpatient at RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. The sample in this study amounted to 120 consumers at RS PKU Muhammadiyah Karanganyar using a questionnaire for data collection. The sampling technique using nonprobability sampling incidental method. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: 1) The Effect of Tangibles on patient satisfaction inpatient. 2) The Effect of Assurance on patient satisfaction inpatient. 3) The Effect of Responsiveness on patient satisfaction inpatient. 4) The Effect of Reliability on patient satisfaction inpatient. 5) The Effect of Empathy on patient satisfaction inpatient.

Keywords: Tangibles, Assurance, Responsiveness, Reliability, Empathy, Satisfaction