

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN PADA PASIEN
RAWAT JALAN**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



SOLICHAH SUPARTININGSIH
20111030061

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016
LEMBAR PERSETUJUAN**

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN
PADA PASIEN RAWAT JALAN**

Diajukan Oleh
Solichah Supartiningsih
20111030061

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Susanto, M.S.



Tanggal

PERNYATAAN

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, 29 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan :

SOLICHAH SUPARTININGSIH

20111030061

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, serta Sholawat Salam dihaturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga tesis ini telah dapat diselesaikan dalam rangka memenuhi sebagian dari persyaratan guna mencapai Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT SARILA HUSADA SRAGEN PADA PASIEN RAWAT JALAN**". Tesis ini disusun dalam rangka pelaksanaan penelitian tesis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Manajemen Rumah Sakit. Dalam kesempatan yang sangat baik ini perkenankanlah penulis mengucapkan penghargaan dan terimakasih yang tidak ternilai kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk kuliah.
2. Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M. kes, AAK., selaku Ketua program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Susanto, M.S., selaku Dosen pembimbing tesis yang telah banyak memberikan waktu, tenaga serta pikiran dalam membantu penulis menyusun tesis ini.
5. Direktur Rumah Sakit Sarila Husada Sragen, yang telah memberikan Ijin Penelitian di RS Sarila Husada Sragen
6. Seluruh staf RS Sarila Husada Sragen, yang telah membantu pelaksanaan penelitian.

7. Pasien rawat jalan RS Sarila Husada Sragen yang telah bersedia menjadi responden penelitian.
8. Seluruh TU Fakultas Magister Manajemen Rumah Sakit yang telah menyediakan waktunya dan informasi akademik selama proses perkuliahan dan proses tesis.

Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Semoga kesalahan ini dapat membuat saya lebih baik dan dapat saya ambil hikmah dari semua itu. Selanjutnya saya minta keluasan hati kepada semua pihak untuk dapat memaafkan semua kesalahan dan kekurangan. Semoga proses dan hasil dari tesis ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, 29 Agustus 2016

Penulis

Solichah Supartiningsih

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ❖ Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha
- ❖ Kesalahan akan membuat orang belajar dan menjadi lebih baik
- ❖ Jawaban sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa

Kupersembahkan kepada:

1. Ayah dan ibuku terhormat
2. Suamiku tercinta
3. Anakku tersayang
4. Para pembaca yang budiman

DAFTAR ISI

DAFTAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka	10
B. Penelitian Pendahuluan	27
C. Kerangka Teori.....	29

D. Kerangka Konsep Penelitian	31
E. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Subyek, Obyek dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
D. Variabel Penelitian	38
E. Definisi Operasional.....	39
F. Jenis Data	42
G. Teknik Pengambilan Data	43
H. Instrumen Penelitian	43
I. Uji Validitas dan Reabilitas	44
J. Teknik Analisis Data.....	46
K. Tahapan Penelitian	50
L. Etika Penelitian	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.....	52
B. Hasil Penelitian	58
C. Pembahasan.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	76
C. Keterbatasan Penelitian	76

DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rumah Sakit Tahun 2013-2015.....	7
Tabel 4.1 Uji Validitas Produk	58
Tabel 4.2 Uji Validitas Harga	58
Tabel 4.3 Uji Validitas Faktor Emosional	59
Tabel 4.4 Uji Validitas Kemudahan.....	59
Tabel 4.5 Uji Validitas Nyata	60
Tabel 4.6 Uji Validitas reliabilitas Keandalan	60
Tabel 4.7 Uji Validitas Daya Tanggap	61
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepastian/ Jaminan	61
Tabel 4.9 Uji Validitas <i>Emphaty</i>	62
Tabel 4.10 Reliabilitas	63
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	64
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel X ₁	64
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel X ₂	65
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel X ₃	65
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel X ₄	66
Tabel 4.17 Deskripsi Variabel X ₅	66
Tabel 4.18 Deskripsi Variabel Y	67
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Olah Data Regresi	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Variabel Dominan Berpengaruh.....	71

Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.22 Hasil Uji Variabel Dominan Berpengaruh.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	24
Gambar 2.2 Kerangka Teoritis	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	79
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 3. Data 30 Responden.....	86
Lampiran 4. Hasil Validitas dan Reabilitas	89
Lampiran 5. Data 100 Responden.....	92
Lampiran 6. Data Regresi	100
Lampiran 7 Hasil Regresi	103
Lampiran 8. Hasil Deskriptif	105