

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

TESIS



**SOLICHAH SUPARTININGSIH
20111030061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016**

**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**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

TESIS

SOLICHAH SUPARTININGSIH
20111030061

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing,

Dr. Susanto, M.S.

Tanggal

LEMBAR PENGESAHAN

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

Diajukan Oleh:
SOLICHAH SUPARTININGSIH
20111030061

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 29 Agustus 2016

Yang terdiri dari:

Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Ketua Tim Penguji

Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji

dr. Mahendro Prasetyo Kusumo, MMR.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

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 |

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

Solichah Supartiningsih, Susanto

Rumah Sakit Sarila Husada

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah Sakit Sarila Husada Sragen merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Sragen dan sekitarnya. Rumah Sakit Sarila Husada Sragen berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan/bukti fisik terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi kepastian/jaminan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Metode penelitian: Ini adalah penelitian asosiatif. Populasi nya adalah Semua pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara non random sampling jumlah sampel sebesar 100 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil dan Pembahasan: Diperoleh hasil $Y = -0,371 X_1 + 0,689 X_2 + 0,082 X_3 + 0,337 X_4 - 0,123 X_5$. Pada persamaan ditunjukkan pengaruh variabel tangibel (X_1), Reabilitas (X_2), Responsives (X_3), Assurance (X_4), Emphaty (X_5) terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan (Y).

Simpulan: Variabel tampilan/bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian/jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. Variabel tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan, berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien rumah sakit

EFFECT OF THE QUALITY OF HOSPITAL PATIENT SATISFACTION IN SARILA HUSADA SRAGEN OUTPATIENT

Solichah Supartiningsih, Susanto

Hospital of Sarila Husada

Magister of Hospital Management, Postgraduate Program,

University of Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Sarila Husada Hospital of Sragen is one of the hospitals that provide health services for people in Sragen and the surrounding area . Sarila Husada Hospital of Sragen strive to continuously improve service quality without neglecting the social function as a health authority . The purpose of this study was to determine : the effect of service quality in terms of the dimensions of the display / physical evidence to client satisfaction , impact of service quality in terms of the dimensions of reliability to client satisfaction , impact of service quality in terms of the dimensions of responsiveness to client satisfaction , impact of service quality in terms of dimensions assurance / guarantee to client satisfaction , impact of service quality in terms of the dimensions of empathy toward the patient satisfaction Sarila Husada hospital outpatient Sragen patients .

Method: is asosiatif research. Its population is All patients who use the services of Sarila Husada Hospital of Sragen. The sampling technique is done by non-random sampling sample size of 100 respondents. Retrieving data using questionnaires. Analysis of data using multiple regression analysis.

Result and Discussion: result $Y = -0,371 X_1 + 0,689 X_2 + 0,082 X_3 + 0,337 X_4 - 0,123 X_5$. In the equation shown tangible effect of variable (X_1) , reliability (X_2) , responsiveness (X_3) , assurance (X_4) , empathy (X_5) to the satisfaction of hospital patients Sarila Husada Sragen in patients Outpatient (Y).

Conclusion: Variable physical evidence (tangible) has a positive and significant impact on patient satisfaction , variable reliability (reliability) has a positive and significant impact on patient satisfaction , variable responsiveness (responsiveness) did not have a positive effect and no significant effect on patient satisfaction , guarantee variable (assurance) has a positive and significant impact on patient satisfaction , variable empathy (empathy) do not have a positive and significant impact on patient satisfaction Sarila Husada hospital outpatient Sragen patients .

Keywords: Quality Service, Satisfaction hospital patients