

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DOKTER GIGI MUDA DI RSGM SOELASTRI**

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
Inda Tri Handayani
NIM. P100190064**

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2022**

NOTA PEMBIMBING I

M. Farid Wajdi, S.E., MM., Ph.D.
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Inda Tri Handayani

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama	: Inda Tri Handayani
NIM	: P100190064
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi muda Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Soelastru.

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, Maret 2022

Pembimbing,



M. Farid Wajdi, S.E., MM., Ph.D.

NOTA PEMBIMBING II

Dr.dr. Harry Wujoso, MM., Sp.F.
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudari Inda Tri Handayani

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama	:	Inda Tri Handayani
NIM	:	P100190064
Program Studi	:	Magister Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Rumah Sakit
Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi muda Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Soelastru.

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, Maret 2022

Pembimbing,



Dr.dr. Hari Wujoso, MM., Sp.F.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DOKTER GIGI MUDA DI
RSGM SOELASTRI**

TESIS

oleh

INDA TRI HANDAYANI
NIM : P100190064

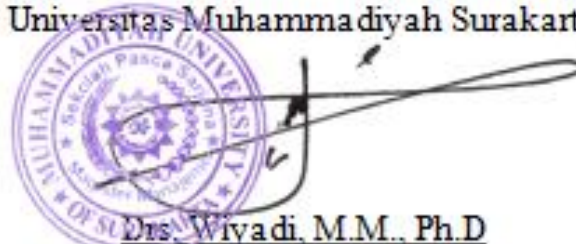
SUSUNAN PEMBIMBING

Utama M. Farid Wajdi, MM., Ph.D.
NIDN : 0605056501

Pendamping Dr.dr. Hari Wujoso, MM., Sp.F.
NIP : 19621022 199503 1 001

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Pada tanggal 17 Maret 2022

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

The image shows a circular official stamp of Universitas Muhammadiyah Surakarta. The stamp contains the university's name in Indonesian and English, along with a central emblem. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D
NIDN : 0601025701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DOKTER GIGI MUDA DI
RSGM SOELASTRI**

TESIS

oleh

INDA TRI HANDAYANI
NIM : P100190064

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji

Soepatini, S.E., M.Si., Ph. D.
NIDN : 0605097101

Anggota

M. Farid Wajdi, MM., Ph.D.
NIDN : 0605056501

Anggota

Dr.dr. Hari Wujoso, MM., Sp.F.
NIP : 19621022 199503 1 001

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Pada tanggal 17 Maret 2022

Direktur Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta



M. Farid Wajdi
Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0605056501

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Inda Tri Handayani
NIM : P 100190064
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pasien Dokter gigi muda Di Rumah Sakit Gigi
dan Mulut Soelastri

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan 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 dan terdapat plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, April 2022

Yang membuat pernyataan,



Inda Tri Handayani

MOTTO

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di
jalan Allah ‘’
(HR.Turmudzi)*

*“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan
memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang
akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”
(QS. Ath-Thalaq: 3).*

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, spesialnya untuk :

1. Allah SWT, sujud syukur untuk sumber kekuatan dan tujuan hidup atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya.
2. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang dan do'anya selama ini.
3. Keluarga dan teman-teman, rasa cintamu memberiku kekuatan untuk menjalani studi ini.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien Dokter gigi muda di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastru. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 pasien RS Gigi dan Mulut dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode non probability sampling. Teknik analisa data menggunakan Analisis regresi liner berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :1). Secara parsial ada pengaruh positif, dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien dokter gigi muda2). Secara parsial ada pengaruh positif, dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien dokter gigi muda rawat jalan dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan3). Secara parsial ada pengaruh positif, dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dokter gigi muda rawat jalan dan pernah mendapatkan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and trust on Dokter gigi muda patient satisfaction at the Soelastrri Dental and Oral Hospital. The sample in this study amounted to 90 patients at the Dental and Oral Hospital using a questionnaire for data collection. Sampling technique with non-probability sampling method. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that: 1). Partially there is a positive and significant effect between service quality on patient satisfaction Dokter gigi muda 2). Partially there is a positive and significant effect between trust on outpatient dokter gigi muda patient satisfaction and having received health services 3). Partially there is a positive and significant effect between service quality and trust on outpatient dokter gigi muda patient satisfaction and having received health services.

Key Word : *service quality, trust, patient satisfaction*

KATA PENGANTAR



Assalamuálaikum wr.wb.

Segala rasa puji syukur atas kehadiran Allah SWT, segala nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang amat besar kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak M. Farid Wajdi, S.E., MM., Ph.D, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku Pembimbing I Tesis yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
3. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Jurusan Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Dr. dr. Hari Wujoso, MM., SpF, selaku Pembimbing II Tesis yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
6. Dokter gigi, perawat dan karyawan yang bekerja di RSGM Soelastri, yang membantu dalam memperoleh data untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Ayah dan Ibu yang telah banyak memberikan doa dan dukungan serta nasehat kepada penulis.
8. Uni dan Abang yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan doanya kepada penulis.
9. Teman seperjuang, sekelas yang selalu bersama-sama dalam perkuliahan dan penyusunan tesis.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan tesis ini, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, April 2022

Penulis



Inda Tri Handayani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING I	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A.Landasan Teori	4
B.Penelitian Terdahulu	12
C.Kerangka Pemikiran.....	14
D. Hipotesis	14

BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Desain Penelitian	16
B. Populasi dan Sampel	16
C. Jenis dan Definisi Operasional Variabel	17
D. Data dan Sumber Data	19
E. Metode Pengambilan Data (Kuisisioner).....	20
F. Analisis Data	20
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 25
A. Karakteristik Responden	25
B. Prosentase Jawaban Responden	29
C. Uji Validitas	32
D. Uji Reliabilitas	33
E. Uji Asumsi Klasik	34
F. Regresi Linier Berganda	39
G. Pembahasan	45
 BAB V PENUTUP	 54
A. Kesimpulan	54
B. Implikasi.....	54
C. Keterbatasan Penelitian	55
D. Saran	55
 DAFTAR PUSTAKA.....	 56
 LAMPIRAN	 58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	25
Tabel 4.2. Usia.....	26
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan Terakhir	26
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	27
Tabel 4.5. Asal Daerah	28
Tabel 4.6 . Kunjungan Pasien.....	28
Tabel 4.7. Kriteria dan Skor Jawaban Responden.....	29
Tabel 4.8. Skor Angket atau Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	30
Tabel 4.9. Skor Angket atau Kuesioner Variabel Kepercayaan (X2)	31
Tabel 4.10. Skor Angket atau Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien (Y)	31
Tabel 4.11. Hasil Kategorisasi Skor pada Angket atau kuisisioner	32
Tabel 4.12. Hasil Uji Validasi	32
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.14. Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4.16. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	40
Tabel 4.17. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	42
Tabel 4.18. Koefisien Deteminasi (R^2).....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Kepuasan Pasien Dipengaruhi Oleh Kualitas	14
Gambar 4.1. Uji Normalitas	35
Gambar 4.2. Probability P - P Plot	36
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Hasil Olahan Data