

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK ASSALAAM
MEDICARE SUKOHARJO**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Magister Manajemen**



Oleh

Banu Mushtafa Ahmad

NIM. P100170030

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

NOTA PEMBIMBING I

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

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Banu Mushtafa Ahmad

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	: Banu Mushtafa Ahmad
NIM	: P100170030
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo

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

Wassalamu `alaikum wr. wb

Surakarta, Februari 2019

Pembimbing I



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

NOTA PEMBIMBING II

Dr. Muzakar Isa, M.Si.
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Banu Mushtafa Ahmad

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

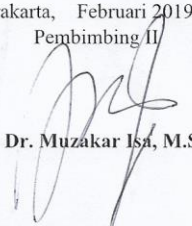
Assalamu `alaikum wr. Wb

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

Nama : Banu Mushtafa Ahmad
NIM : P100170030
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare
Sukoharjo

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
Wassalamu `alaikum wr. wb

Surakarta, Februari 2019
Pembimbing II


Dr. Muzakar Isa, M.Si.

TESIS BERJUDUL
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK
ASSALAAM MEDICARE SUKOHARJO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
BANU MUSHTAFA AHMAD
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 18 Februari 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



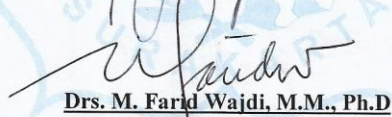
Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

Pembimbing II



Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.

Penguji



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

Surakarta, 6 April 2019
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,




Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Banu Mushtafa Ahmad
NIM : P100170030
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo

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

Surakarta, 18 Februari 2019

Yang membuat pernyataan



Banu Mushtafa Ahmad

MOTTO

- ❖ Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat (Q.s. al-Mujadalah : 11)

- ❖ “Sesungguhnya malaikat meletakkan sayapnya sebagai tanda ridha pada penuntut ilmu.” (HR. Abu Daud, no. 3641; Ibnu Majah, no. 223)

- ❖ Baik untuk menjadi orang penting, tapi akan lebih penting untuk menjadi orang baik

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahilladzi bi nimatihi tatimmush sholihat.

Segala puji hanya milik Allah yang dengan segala nikmatnya segala kebaikan menjadi sempurna. Saya persembahkan karya kecil ini untuk :

- ❖ Allah *subhanahu wa ta'ala*, semoga perjuangan saya dalam menuntut ilmu ini semata-mata ikhlas karena Allah
- ❖ Kedua orang tuaku, Bapak Ahmad Haniin dan Ibu Siti Romlah yang saya hormati dan kasihi, saya berterimakasih atas doa dan dukungan mereka berdua, semoga Allah senantiasa merahmati dan menjaga mereka
- ❖ Istri dan putri kecilku tercinta, semoga Allah senantiasa menjaga serta membimbing disetiap langkahmu
- ❖ Adik-adik saya terkasih, terimakasih atas doa, bantuan dan perhatiannya, semoga Allah senantiasanya membalas dengan kebaikan di dunia dan akhirat
- ❖ Pembimbing dan dosen-dosen yang telah membimbing dengan ikhlas, semoga keikhlasanya dapat menjadi amal jariah
- ❖ Teman-teman satu angkatan 2017, semoga Allah senantiasa mengumpulkan kita semua dalam kebaikan
- ❖ Pembaca yang budiman, semoga tulisan ini dapat menjadi amal jariah bagi penulis

ABSTRACT

The aim to this study is to analyse the effect of five SERVQUAL dimensions namely reliability, responsiveness, assurance, tangible on patient satisfaction at Assalaam Medicare. This study was conducted at Assalaam Medicare clinic with sample population 103 patients out of 10,000 people. This study using questionnaire for data collection with data analysis techniques using Multiple Linear Regression. The results showed that reliability, responsiveness and physical evidences had a positive and significant influence on patient satisfaction, while Assurance and Empathy had not a positive and significant effect on patient satisfaction. The most influential variable on patient satisfaction is Physical Evidence.

Keyword: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lima dimensi *SERVQUAL* yaitu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien di Assalaam Medicare. Penelitian dilakukan di klinik Assalaam Medicare dengan sampel penelitian 103 pasien dari jumlah populasi 10.000 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kehandalan, Daya Tanggap dan Bukti Fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan Jaminan dan Empati tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah Bukti Fisik.

Keyword: Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Pasien.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohman nirrohim

Assalamuallaikum warohmatullahi wa barokatuh

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas segala nikmat islam, iman serta kemudahan sehingga penulis dalam menyelesaikan tesis ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Rosulullah Muhammad SAW yang semoga kita semua akan mendapat syafaatnya.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan serta bantuan dalam penulisan tesis yang berjudul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana, Jurusan Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Semoga Allah SWT mejadikan keikhlasan mereka sebagai amal jariah serta keberkahan dalam kehidupan di dunia dan akhirat, aamiin. Ucapan terima kasih kami haturkan kepada :

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta dan selaku dosen pembimbing I pada penulisan tesis ini.
4. Dr. Muzakar Isa, M.Si, selaku dosen pembimbing II pada penulisan tesis ini

5. Seluruh dosen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan yang berguna dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan sehingga penulis sangat terbuka untuk menerima kritik saran serta masukan yang baik dan membangun guna melengkapi tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Wassalamuaalaikum warohmatullahi wa barokatuh

Surakarta, 18 Februari 2019

Banu Mushtafa Ahmad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING I	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kepuasan Pasien	7
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan	18
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Obyek Penelitian	32
B. Data dan Sumber Data	32
C. Metode Pengumpulan Data	33
D. Populasi dan Sampel	34

E. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	35
F. Teknik Analisi Data	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Responden	45
B. Deskripsi Tanggapan Responden	49
C. Uji Instrumen Penelitian	53
D. Uji Asumsi Klasik	58
E. Hipotesis Analisis Regresi Linier Berganda	60
F. Uji Ketepatan Model	62
G. Uji Hipotesis	63
H. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	69
A. Simpulan	69
B. Keterbatasan Penelitian	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Konsumen	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	48
Tabel 4.6 Variabel <i>Reliability</i>	49
Tabel 4.7 Variabel <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 4.8 Variabel <i>Assurance</i>	50
Tabel 4.9 Variabel <i>Empathy</i>	51
Tabel 4.10 Variabel <i>Tangible</i>	52
Tabel 4.11 Variabel Kepuasan Pasien	53
Tabel 4.12 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	54
Tabel 4.13 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.14 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.15 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	56
Tabel 4.16 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.17 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Kepuasan Pasien	57
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Lampiran I	Data	80
Lampiran II	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	96