

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU , KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RS. INDRIATI
SOLO BARU**

**TESIS
Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**



**Oleh
Kristina Widiyastuti
NIM. P100170012**

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

NOTA PEMBIMBING

Dr. Muzakar Isa, SE., MSi

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Kristina Widiyastuti

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	: Kristina Widiyastuti
NIM	: P 100170012
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rs. Indriati Solo Baru.

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, 30 April 2019

Pembimbing I,

Dr. Muzakar Isa, SE., MSi

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 Kristina Widiyastuti

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	: Kristina Widiyastuti
NIM	: P 100170012
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Pengaruh Karakteristik Individu, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rs. Indriati Solo Baru.

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, 30 April 2019

Pembimbing II,



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

TESIS BERJUDUL

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RS. INDRIATI SOLO BARU

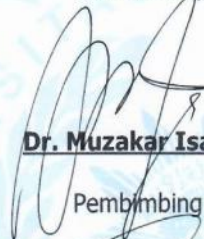
Yang di persiapkan dan disusun oleh

KRISTINA WIDIYASTUTI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 4 Mei 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

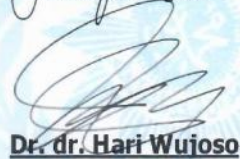
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



Dr. Muzakar Isa, M.Si

Pembimbing II



Dr. dr. Hari Wujoso

Penguji



Ihwan Susila, M.Si., Ph.D

Surakarta, 16 Mei 2019

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Kristina Widiyastuti

NIM : P 100 170 012

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas
Pasien Di Rs. Indriati Solo Baru

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 batas saya terima.

Surakarta, 30 April 2019

Yang membuat pernyataan,



Kristina Widiyastuti

MOTTO

“ Takut akan TUHAN adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan. “

(AMSAL 1:7)

“Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN!”

(Yeremia 17:7)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, spesial untuk :

1. TUHAN YESUS untuk sumber kekuatan dan segala berkat yang sudah diberikan selama ini
2. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang dan do'anya selama ini.
3. Ibu Soetarso sebagai popo yang selalu memberikan motivasi serta nasehat
4. Dua Adik tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi Diandra Rizka dan Dhika
5. Keluarga dan teman-teman, rasa cintamu memberiku kekuatan untuk menjalani studi ini.
6. Calon Suami yang masih disimpan Tuhan Yesus

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu, kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas pasien di rs. indriati solo baru. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 102 konsumen Di Rs. Indriati Solo Baru dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode *probability convenience* sampling. Teknik analisa data menggunakan Path Analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :1) Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien.2) Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pasien.3) Adanya Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien.4)Kepuasan dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. 5) Adanya Hubungan Mutu Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas pasien

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas.

ABSTRACT

This study aims to analyze the Effect of Individual Characteristics, Service Quality, Satisfaction on Patient Loyalty at Rs. Indriati Solo Baru. The sample in this study amounted to 102 consumers at Rs. Indriati Solo Baru using a questionnaire for data collection. The sampling technique using probability convenience sampling method. The data analysis technique uses path analysis. The results of this study indicate that: 1) The Effect of Service Quality on patient satisfaction. 2) The Effect of Service Quality on Patient Loyalty. 3) The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty. 4) Satisfaction can mediate between service quality and patient loyalty. 5) There is a Relationship between the Quality of Health Service Quality and Patient Loyalty.

Keywords: Service Quality, Satisfaction with Loyalty.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb, Salam Sejahtera

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. 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.
4. Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini
5. Dr. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M. selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
6. Ihwan Susila M.si ph,D selaku pembimbing III yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini .

7. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat selesai tesis ini.
9. Keluarga besar di ibu Suetarso yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat
10. Kedua adik saya Dhika dan Rizka yang senang tiasa memberikan semangat
11. Leona Miga Karina yang senangtiasa memberikan semangat dan motivasinya
12. ICU grup Rumah Sakit indriati yang selalu memberikan semangat pada saya
13. Rumah Sakit Indriati yang sudah mengijinkan saya untuk bersekolah dan melakukan penelitian
14. FOW yang senantiasa memotivasi mendokan dan bertumpang tanggapan untuk kehidupan saya
15. Kids Impact 3 GBI Keluarga Allah Solo yang selalu mendukung saya
16. Dya yang namanya selalu dalam doa saya, terima kasih sudah menjadi inspiring people selama perjalanan kehidupan saya hingga saya bias menyelesaikan tesis saya .
17. 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 karena telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.

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, 30 April 2019



Kristina Widiyastuti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING I	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
A. Diskripsi Teori (kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan, Karakteristik individu)	6
B. Penelitian Terdahulu.....	45
C. Kerangka Teori.....	48

G. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Jenis dan rancangan Penelitian.....	54
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	54
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	54
D. Variabel Penelitian	56
E. Definisi Operasional	57
F. Instrumen Penelitian	59
G. Uji Validitas dan Realibilitas	60
H. Uji Asumsi Klasik	61
I. Teknik Analisis Data.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Deskripsi Responden.....	66
B. Uji Instrumen Penelitian.....	70
C. Uji Asumsi Klasik	79
D. Uji Hipotesis.....	83
E. Uji Korelasi (Hubungan)	93
F. Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP.....	99
A. Simpulan.....	99
B. Keterbatasan penelitian.....	99
C. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Tabel 4.4 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 4.5 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	69
Tabel 4.6 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Jarak	69
Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen	74
Tabel 4.9 Deskripsi Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Konsumen	75
Tabel 4.10 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.11 Korelasi Item pertanyaan Terhadap Variabel Kepuasan	78
Tabel 4.12 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Loyalitas	78
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.17 Hasil Rangkuman uji Regresi Linier Berganda (persamaan 1)	83
Tabel 4.18 Anova	85
Tabel 4.19 Ringkasan Model	85
Tabel 4.20 Hasil Rangkuman uji Regresi Linier Berganda (persamaan 2)	86
Tabel 4.21 Ringkasan Model (Persamaan 2)	87
Tabel 4.22 Hasil Rangkuman uji Regresi Linier Berganda (persamaan 3)	88
Tabel 4.23 Anova	90
Tabel 4.24 Ringkasan Model	91
Tabel 4.25 Uji Korelasi	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori	52
Gambar 2.2 Kerangka konsep penelitian	52
Gambar 4.1 Pengaruh Langsung dan Tak Langsung <i>kualitas pelayanan</i> Terhadap loyalitas pasien Yang Di Intervening Oleh Kepuasan pasien	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Data
Lampiran III	Hasil Pengolahan data