

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RSI NASHRUL UMMAH
LAMONGAN**

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



Oleh

Widjayanti Andayani

NIM. P 100170024

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
TAHUN 2019**

NOTA PEMBIMBING I

Dr. dr. Iwan Setyawan, Sp THT

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Widjayanti Andayani

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

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

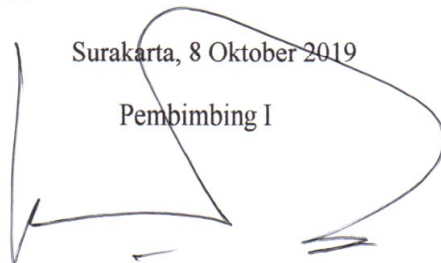
Nama	: Widjayanti Andayani
NIM	: P100170024
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN

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 warohmatullahi wabarokatuh

Surakarta, 8 Oktober 2019

Pembimbing I



Dr. dr. Iwan Setyawan, Sp THT

NOTA PEMBIMBING II

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

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Widjayanti Andayani

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

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

Nama	: Widjayanti Andayani
NIM	: P100170024
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN

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 warohmatullahi wabarokatuh

Surakarta, 8 Oktober 2019

Pembimbing II

Dr. Muzakar Isa, SE.,M.Si

TESIS BERJUDUL

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN

Yang di persiapkan dan disusun oleh

WIDJAYANTI ANDAYANI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 18 Oktober 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Dr. dr. Iwan Setyawan, Sp THT

Pembimbing II

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

Penguji

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



Surakarta, 28 Oktober 2019
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,

Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Widjayanti Andayani
NIM : P100170024
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
RAWAT JALAN RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN

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 dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 14 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan



Widjayanti Andayani

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN

Widjayanti Andayani

Widjayantia42@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang harus dipertahankan oleh rumah sakit agar usaha dibidang jasa kesehatan tetap eksis, karena kepuasan pasien menjadi sebab pasien datang lagi untuk berobat kerumah sakit. Kepuasan pasien berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas memberi suatu dorongan kepada pelanggan atau pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Dalam hubungan jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan rumah sakit untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSI Nashrul Ummah Lamongan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 pasien. Baik pasien lama atau pasien baru di instalasi rawat jalan RSI Nashrul Ummah Lamongan. Dalam penelitian ini menggunakan kuisioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode non *probability* sampling. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sedangkan *reliability* tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pasien, instalasi rawat jalan*

Abstract

Patient satisfaction is something that must be maintained by the hospital so that the business in the health services sector still exists, because patient satisfaction is because patients come again for treatment at the hospital. Patient satisfaction is closely related to service quality. Quality gives an impetus to the customer or patient to establish a strong bond with the hospital. In long-term relationships, such ties allow hospitals to understand customers' expectations and their needs carefully, so as to increase customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at the outpatient installation at Nashrul Ummah Hospital in Lamongan. The sample in this study amounted to 100 patients. Both old patients or new patients at the outpatient installation at Nashrul Ummah Hospital in Lamongan. In this study using a questionnaire for data collection. The sampling technique is a non-probability sampling method. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis and t test. The results of this study indicate that: tangibles, responsiveness, assurance, and empathy have a positive influence on patient satisfaction, while reliability does not have a significant effect on patient satisfaction.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, outpatient installation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan tesis yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN “** telah dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini disusun atas sumbangan dan dorongan baik secara material maupun spiritual dari berbagai pihak. Dari awal penelitian, selama penelitian hingga akhir selesainya penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu antara lain :

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si , Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko , M. Pd, Direktur Sekolah Pascasarjana
3. Drs. Wiyadi, MM, PhD, Kaprodi Magister Manajemen
4. Dr. dr. Iwan Setiyawan, Sp THT , Pembimbing I
5. Dr. Muzakar Isa, SE., M.Si, Pembimbing II
6. Segenap dosen dan staf Program Pascasarjana Program Studi Manajemen Rumah Sakit
7. Direktur beserta staf RSI Nashrul Ummah Lamongan
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 14 Oktober 2019

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	11
C. Kepuasan Pasien.....	17
D. Penelitian Terdahulu.....	23
E. Kerangka Pemikiran.....	25
F. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Data dan Sumber Data.....	28
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Responden.....	43
B.	Uji Instrumen Penelitian.....	47
C.	Uji Asumsi Klasik.....	55
D.	Uji Hipotesis.....	58
E.	Pembahasan.....	62
BAB V	PENUTUP	
A.	Simpulan.....	67
B.	Keterbatasan Penelitian.....	67
C.	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		70
LAMPIRAN-LAMPIRAN		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSI Nashrul Ummah Lamongan pertahun
Tabel 1.2	Rumah sakit di Kabupaten Lamongan dan klasifikasinya
Tabel 3.1	Definisi operasional variabel bebas
Tabel 3.2	Definisi operasional variabel terikat
Tabel 4.1	Hasil distribusi responden berdasarkan usia
Tabel 4.2	Hasil distribusi responden berdasarkan jenis kelamin
Tabel 4.3	Hasil distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan
Tabel 4.4	Hasil distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan
Tabel 4.5	Hasil distribusi responden berdasarkan pendapatan
Tabel 4.6	Hasil distribusi responden berdasarkan sumber pembiayaan
Tabel 4.7	Hasil distribusi responden berdasarkan frekuensi berobat
Tabel 4.8	Deskripsi tanggapan responden untuk variabel bukti fisik
Tabel 4.9	Deskripsi tanggapan responden untuk variabel kehandalan
Tabel 4.10	Deskripsi tanggapan responden untuk variabel daya tanggap
Tabel 4.11	Deskripsi tanggapan responden untuk variabel jaminan
Tabel 4.12	Deskripsi tanggapan responden untuk variabel perhatian
Tabel 4.13	Deskripsi tanggapan responden untuk variabel kepuasan konsumen
Tabel 4.14	Korelasi item pertanyaan terhadap variabel bukti fisik
Tabel 4.15	Korelasi item pertanyaan terhadap variabel kehandalan
Tabel 4.16	Korelasi item pertanyaan terhadap variabel daya tanggap
Tabel 4.17	Korelasi item pertanyaan terhadap variabel jaminan

- Tabel 4.18 Korelasi item pertanyaan terhadap variabel perhatian
- Tabel 4.19 Korelasi item pertanyaan terhadap kepuasan konsumen
- Tabel 4.20 Rangkuman hasil uji reliabilitas
- Tabel 4.21 Hasil uji normalitas
- Tabel 4.22 Hasil uji multikolinearitas
- Tabel 4.23 Hasil uji heteroskedasitas
- Tabel 4.24 Rangkuman hasil uji regresi linier berganda (persamaan 1)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Variabel persepsi konsumen

Gambar 2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien

Gambar 2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi tentang mutu

Gambar 2.4 Kerangka pemikiran

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Profil RSI Nashrul Ummah Lamongan
- Lampiran 2 Visi dan misi RSI Nashrul Ummah Lamongan
- Lampiran 3 Ragam pelayanan di RSI Nashrul Ummah Lamongan
- Lampiran 4 Ketenagaan di RSI Nashrul Ummah Lamongan
- Lampiran 5 Kinerja pelayanan di RSI Nashrul Ummah Lamongan
- Lampiran 6 Jumlah pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Nahrul Ummah
Lamongan
- Lampiran 7 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 8 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS
- Lampiran 9 Hasil tes turnitin