

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RSI NASHRUL UMMAH
LAMONGAN**

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:

ARDIANTO KURNIAWAN

P 100 170 023

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

NOTA DINAS PEMBIMBING I

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

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Ardianto Kurniawan

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

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

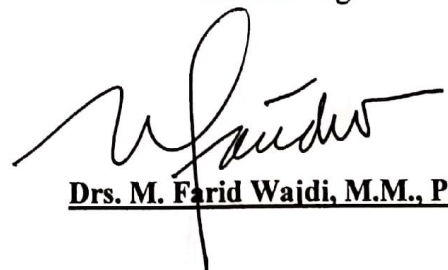
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Ardianto Kurniawan
NIM : P100170023
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien 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.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 29 Januari 2020
Pembimbing I



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

NOTA DINAS PEMBIMBING II

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

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudara Ardianto Kurniawan

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

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

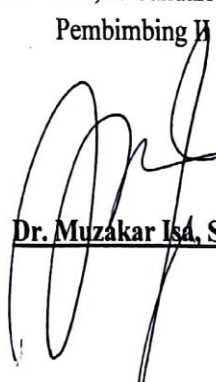
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Ardianto Kurniawan
NIM : P100170023
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien 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.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 29 Januari 2020
Pembimbing II

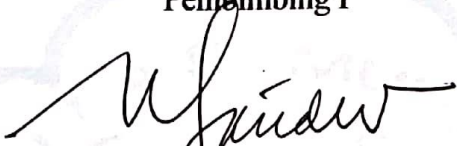

Dr. Muzakar Isa, S.E, M.Si.

TESIS BERJUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RSI NASHRUL UMMAH
LAMONGAN

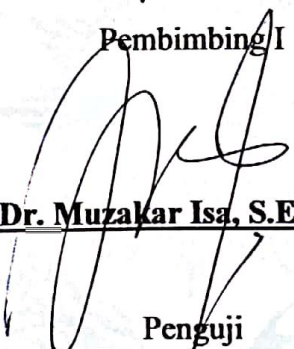
Yang di persiapkan dn disusun oleh
ARDIANTO KURNIAWAN
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 4 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

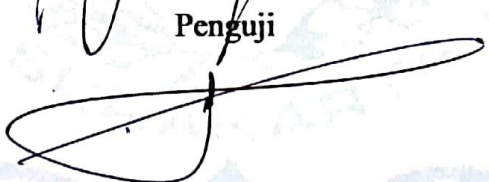
Pembimbing I


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

Pembimbing II


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

Penguji


Dr. Wiyadi, M.M, Ph.D

Surakarta, 14 Februari 2020

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,



Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ARDIANTO KURNIAWAN

NIM : P 100 170 023

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pasien RSI Nashrul 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 dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan dan terdapat plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 27 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



ARDIANTO KURNIAWAN

MOTTO

*“ Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu,dan
sesungguhnya yang demikian itu berat kecuali orang-orang yang
beriman ”. (Q.S Al – Baqarah : 45)*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga
mereka merubah keadaan diri mereka sendiri.” (Q.S. Ar Ra’du: 11)*

*Hidup bermakna bukan dinilai dari berapa lama kita hidup di dunia ini tapi
dari hal positif apa yang kita lakukan selama hidup.*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, sujud syukurku kusembahkan kepada Engkau Ya Allah, Tuhan Yang Maha Esa. Atas takdir Engkau saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar sehingga terselesaikannya tugas akhir ini guna menutup studi di jenjang Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Rasa bahagia begitu besar karena atas ijin Nya, karya kecil ini telah selesai pada waktu yang tepat. Dengan segala kerendahan hati dan tanpa mengurangi rasa hormat, saya persembahkan karya ini untuk:

1. Istriku tercinta Nur Aini Maghfiroh dan kedua anak-anakku (Fardiany Hidayatunnikmah dan Fardiany Noor Faizah) yang menjadi penyemangat dalam hidupku.
2. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu (H. Soemardiarto dan Hj. Sri Mulyani) yang selalu memberikan dukungan serta senantiasa mendoakan yang terbaik untuk putranya.
3. Kepada segenap pimpinan dan staf di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan, yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengambil kuliah S2 di UMS.
4. Teman-teman seperjuangan kuliah satu angkatan 2017. Terima kasih atas berbagai suka dan duka selama kuliah S2 di UMS.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih banyak atas doa serta dukungannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSI Nashrul Ummah Lamongan”**. Tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penelitian dan penyusunan laporan dalam teisis ini, penulis tidak luput dari kendala. Semua kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh kerena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D dan Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak ilmu, arahan dan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.
3. Bapak Drs. Wiyadi, M.M, Ph.D Selaku dosen Penguji saya.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Pascasarjana UMS yang selama ini telah memberikan banyak bantuan demi lancarnya penyusunan tesis ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih atas kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun. Besar harapan penulis, semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis sendiri maupun bagi para pembacanya.

Billahi Fii Sabililhaq, Fastabiqul Khairat

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Surakarta, 27 Januari 2020

Penulis



Ardianto Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS PEMBIMBING I	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING II	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	5
1. Pengertian Kualitas	5
2. Kualitas Pelayanan	6
3. Indikator Kepuasan Pasien	9

B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis	22
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	23
D. Data dan Sumber Data	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Definisi Variabel Penelitian.....	25
G. Instrumen Penelitian	26
1. Uji Validitas	26
2. Uji Reliabilitas.....	27
H. Uji Hipotesis	27
I. Teknik Analisis Data.....	28
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	32
2. Karakteristik Berdasarkan Status Pasien.....	32
B. Pengujian Instrumen Data.....	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas.....	37
C. Uji Ausmsi Klasik.....	38
1. Uji Normalitas Data	38

2. Uji Multikolinieritas	38
3. Uji Heteroskedatisitas	39
D. Uji Hipotesis	40
1. Analisis Regresi Linier Berganda	40
2. Uji t	41
3. Uji F	42
4. Uji R^2	43
E. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Keterbatasan Penelitian	46
C. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Status Pasien	32
4.3	Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Bukti Fisik	33
4.4	Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Keandalan	34
4.5	Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Daya Tanggap	35
4.6	Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Jaminan	35
4.7	Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Perhatian	36
4.8	Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Kepuasan	37
4.9	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	37
4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	39
4.11	Hasil Rangkuman Uji Regresi Linier Berganda	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	15
2.2 Kerangka Berpikir	21
4.1 Diagram Normal P-P Plot	38
4.2 Diagram <i>Scatterplot</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2: Daftar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3: Jawaban Responden
- Lampiran 4: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS
- Lampiran 5: Hasil Uji Turnitin

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. sedangkan secara parsial, variabel *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan *Tangibles* dan *Reability* secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Kata kunci: keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pasien.

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality from the dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to patient satisfaction. The sample used in this study amounted to 100 respondents. The sampling method using purposive sampling. Data collection using questionnaires. Data analysis method used is quantitative analysis using the validity test, reliability test, F test, coefficient of determination, t test and multiple linear analysis. Based on the results of the study showed that the quality of service consisting of Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy variables simultaneously or jointly had a significant effect on patient satisfaction. whereas partially, the Responsiveness, Assurance, and Empathy variables were proven to have a significant effect on satisfaction. While Tangibles and Reability partially were not proven to have a significant effect on satisfaction.

Keywords: *reliability, physical evidence, responsiveness, assurance, empathy, patient satisfaction.*