

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, USIA,  
TINGKAT PENDIDIKAN, JENIS KELAMIN, DAN  
STATUS PERKAWINAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN PASIENRAWAT INAP DI RUMAH  
SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

**TESIS**

**Diajukan Kepada**

**Program Studi Megister Manajemen**

**Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Megister dalam Ilmu Manajemen**



**Oleh:**

**ACHMAT MUZER**

**NIM : P 100170001**

**MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

## NOTA PEMBIMBING

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

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudara ACHMAT MUZER

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:

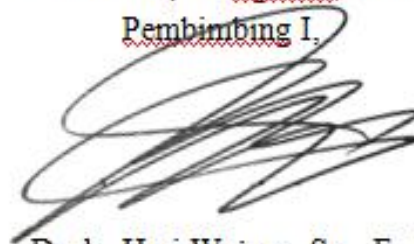
Nama : ACHMAT MUZER  
NIM : P 100170001  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasienrawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi MagisterManajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 30 Agustus 2020

Pembimbing I,



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

## NOTA PEMBIMBING

Soepatini, SE., Msi., Ph.D  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudara ACHMAT MUZER

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 : ACHMAT MUZER  
NIM : P 100170001  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan  
Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasienrawat Inap Di  
Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga

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 Agustus 2020

Pembimbing II.

Soepatini, SE., Msi., Ph.D



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, USIA , TINGKAT PENDIDIKAN,  
JENIS KELAMIN, DAN STATUS PERKAWINAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PARU  
Dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

**TESIS**

Oleh

**ACHMAT MUZER**  
NIM : P 100 170 001

SUSUNAN PEMBIMBING

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

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

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal .....

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



Wiyadi, M.M., Ph.D.  
NIDN : 0612056501

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, USIA , TINGKAT PENDIDIKAN,  
JENIS KELAMIN, DAN STATUS PERKAWINAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PARU  
Dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

**TESIS**

Oleh

**ACHMAT MUZER**  
NIM : P 100 170 001


**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua Penguji	<u>Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M</u> NIP : 19621022 199503 1 001
Penguji	<u>Soepatini, S.E., M.Si., Ph.D</u> NIDN : 0605097101
Anggota	<u>Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D</u> NIDN : 0617036902

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji dan telah memenuhi syarat kelulusan  
Pada tanggal 7 September 2020



Direktur Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
Prof. Dr. Bambang Sumardjoko  
NIDN : 0014056201

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ACHMAT MUZER

NIM : P 100 170 001

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasienrawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga

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, 7 September 2020

Yang membuat pernyataan,



ACHMAT MUZER

## **MOTTO**

Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.

(Q.S. Al-Ankabut:6)

Kupersembahkan karya ini untuk :

- ❖ Istri (Khuzamah) dan kedua anakku (Muhammad Nanang Adi Saputra dan Muhammad Safa Atmaja) terimakasih atas dukungan dan kasih sayang kalian.
- ❖ Sahabat dan teman-teman yang saya sayangi.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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. Prof. 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. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M. selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini
5. Soepatini, SE, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing II yang berkenan

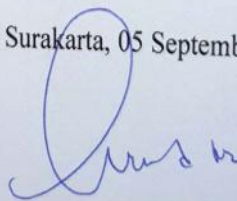
meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.

6. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Istri dan anak – anakku yang selalu mendampingi dan memotivasi dalam penyelesaian tesis ini.
8. 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.

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, 05 September 2020



Achmat Muzer

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PEMBIMBING 1 .....	ii
NOTA PEMBIMBING II .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah .....	7
C.Tujuan Penelitian .....	9
D.Manfaat Penelitian .....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Telaah Pustaka .....	12
B. Penelitian Terhahulu .....	43
C. Kerangka Teori.....	48
D. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	55
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	55
C. Populasi, Sampel dan Tata Pengambilan Sampel .....	55
D. Variabel Penelitian .....	58
E. Definisi Operasional .....	59
F. Instrumen Penelitian .....	62
G. Uji Validitas dan Realibilitas .....	64
H. Uji Asumsi Klasik .....	68
I. Teknik Analisa Data .....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	72
A. Profil Rumah Sakit.....	72
B. Karakteristik Responden. ....	72
C. Analisis Statistik Diskriptif .....	73
D. Uji Asumsi Klasik .....	78
E. Hasil Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	81
F. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	84



BAB V PENUTUP.....	108
A. Simpulan.....	108
B. Implikasi.....	110
C. Keterbatasan Penelitian.....	111
D. Penelitian Mendatang.....	111

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kunjungan Gawat Darurat,Rawat Jalan,Rawat Inap, dan Kepuasan Pasien .....	5
Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL .....	30
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 3.1 Kunjungan Pasien Rawat Inap .....	56
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	73
Tabel 4.2 Tnggapan Respoden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	75
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien .....	76
Tabel 4.4 Tnggapan Respoden Terhadap Kepercayaan Pasien .....	77
Tabel 4.5 Uji Normalitas .....	79
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas .....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	81
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Sobel Test Kualitas Pelayanan .....	88
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Sobel Test Usia .....	89
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Sobel Test Tingkat Pendidikan .....	90
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Sobel Test Jenis Kelamin .....	91
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Sobel Test Tingkat Pendidikan .....	92

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	50
Gambar 4.1 Pengaruh Langsung Variabel Independen (Xi) Terhadap Variabel Depanden (Kepuasan Pasien (Y)).....	84
Gambar 4.2 Pengaruh Tidak Langsung Variabel Independen (Xi) Terhadap Variabel Depanden (Kepercayaan Pasien (Y)) Melalui Variabel Intervening (Kepuasan Pasien (X6)).....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 2. Hasil Analisis SPSS.....	124



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, USIA, TINGKAT PENDIDIKAN,  
JENIS KELAMIN, DAN STATUS PERKAWINAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, usia, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, sementara teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis*. Pengujian pengaruh langsung dilakukan dengan uji t, sedang untuk pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan dengan *sobel test*. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa secara empiris kualitas pelayanan, usia, tingkat pendidikan, dan status perkawinan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien, sementara jenis kelamin tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, selain itu dijelaskan juga bahwa ternyata kepuasan pasien tidak dapat mengintervensi pengaruh kualitas pelayanan, usia, jenis kelamin, dan status perkawinan terhadap kepercayaan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, AGE, EDUCATION LEVEL,  
GENDER, AND MARITAL STATUS ON SATISFACTION AND TRUST IN  
HOSPITALIZATION AT LUNG HOSPITAL, DR. ARIO WIRAWAN  
SALATIGA**

**ABSTRACT**

The aim of this research is to determine the effect of service quality, age, gender, and marital status on satisfaction and trust of inpatients at the Lung Hospital, dr. ArioWirawanSalatiga. The instrument used in this study was a questionnaire, while the analysis technique used in this study was the *Path Analysis*. The direct effect test was carried out by using the t test, while the indirect effect was tested by using the *sobel test*. The results of this study indicate that empirically service quality, age, education level, and marital status have a significant positive effect on patient satisfaction, while gender is not proven to have an effect on patient satisfaction. The results also showed that patient satisfaction had a significant effect on patient trust. In addition, it was also explained that patient satisfaction did not interfere with the effect of service quality, age, gender, and marital status on patient trust.

**Keywords:** Service Quality, Age, Education Level, Gender, Marital Status, Patient Satisfaction, Patient Trust