

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HEMODIALISA PASIEN  
RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GINJAL  
HIPERTENSI ( HEMODIALISA ) RSUD DR. MOEWARDI**

**TESIS**

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Derajat Magister Manajemen**



**Oleh:  
Bagyo Rachmanto  
NIM : P100190048**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA  
2021**

## NOTA PEMBIMBING

Ihwan Susila, Ph.D  
Program Studi Magister Manajemen  
Sekolah Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudara Bagyo Rachmanto

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	:	Bagyo Rachmanto
NIM	:	P 100190048
Konsentrasi	:	Manajemen Rumah Sakit
Judul	:	Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Hemodialisa Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Ginjal Hipertensi (Hemodialisa ) RSUD Dr. Moewardi

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, 9 Mei 2022  
Pembimbing I,



Ihwan Susila, Ph.D

## NOTA PEMBIMBING

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

Nota Dinas  
Hal: Tesis Saudara Bagyo Rachmanto

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:

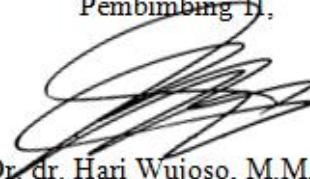
Nama : Bagyo Rachmanto  
NIM : P 100190048  
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Hemodialisa Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Ginjal Hipertensi ( Hemodialisa ) Rsud Dr. Moewardi

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, 9 Mei 2022

Pembimbing II,



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

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HEMODIALISA  
PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
INSTALASI GINJAL HIPERTENSI ( HEMODIALISA ) RSUD DR.  
MOEWARDI**

TESIS

oleh

**BAGYO RACHMANTO**  
NIM : P100190048

## SUSUNAN PEMBIMBING

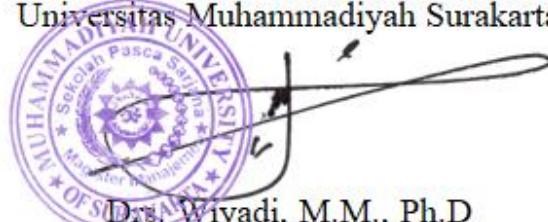
Utama Ihwan Susila, SE., Msi., Ph.D  
NIDN : 06201070201

Pendamping Dr. dr. Hari Wujoso, M.M, Sp.F  
NIP : 196210221995031001

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal 28 April 2022

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



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

NIDN : 0601025701

**PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN HEMODIALISA  
PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
INSTALASI GINJAL HIPERTENSI ( HEMODIALISA ) RSUD DR.  
MOEWARDI**

**TESIS**

oleh

**BAGYO RACHMANTO**  
NIM : P100190048

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji	Drs. Wiyadi, MM., Ph.D NIDN : 0601025701
Anggota	Ihwan Susila, SE., Msi., Ph.D NIDN : 06201070201
Anggota	Dr. dr. Hari Wujoso, M.M, Sp.F NIP : 196210221995031001

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal 28 April 2022

Direktur Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.  
NIDN : 0605056501

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Bagyo Rachmanto  
NIM : P 100 190 048  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : manajemen Rumah Sakir  
Judul : Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Hemodialisa Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Ginjal Hipertensi ( Hemodialisa ) Rsud Dr. Moewardi

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, 20 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Bagyo Rachmanto

## MOTTO

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan  
Allah “  
(HR.Turmudzi)*

*“Barangsiaapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan  
memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang  
akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.”  
(QS. Ath-Thalaq: 3).*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, spesialnya untuk :

1. Allah SWT, sujud syukur untuk sumber kekuatan dan tujuan hidup atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya.
2. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang dan do'anya selama ini.
3. Keluarga dan teman-teman, rasa cintamu memberiku kekuatan untuk menjalani studi ini.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis perbedaan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan hemodialisis berdasarkan tingkat pendidikan, pendapatan, dan status akreditasi di instalasi ginjal hipertensi ( Hemodialisis ) RSUD Dr. Moewardi, (2) menganalisis perbedaan persepsi pasien terhadap kepuasan pasien hemodialisis berdasarkan tingkat pendidikan, pendapatan dan status akreditasi (3) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien hemodialisis. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 69 responden pasien dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode *probability sampling*. Analisis data menggunakan Chi Square menunjukkan bahwa berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan persepsi status akreditasi tidak ada perbedaan persepsi pasien atas kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Tidak ada perbedaan persepsi pasien atas kualitas pelayanan berdasarkan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan persepsi status akreditasi, 2) Tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pasien atas kualitas pelayanan berdasarkan tingkat Pendidikan, tingkat pendapatan, dan persepsi status akreditasi, 3) Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

**Kata kunci : persepsi pasien, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to (1) analyze the differences in patient perceptions of the quality of hemodialysis services based on the level of education, income, and accreditation status in the hypertensive kidney installation (Hemodialysis) RSUD Dr. Moewardi, (2) analyzed the differences in patient perceptions of hemodialysis patient satisfaction based on education level, income and accreditation status (3) Analyzed the effect of service quality on hemodialysis patient satisfaction. The sample in this study amounted to 69 patient respondents using a questionnaire for data collection. Sampling technique with probability sampling method. Data analysis using Chi Square shows that based on education level, income level, and perception of accreditation status there is no difference in patient perceptions of service quality and patient satisfaction. The results showed that 1) There was no difference in patient's perception of service quality based on education level, income level, and perception of accreditation status, 2) There was no difference in patient satisfaction perception on service quality based on education level, income level, and perception of accreditation status, 3 ) Service quality has a significant positive effect on patient satisfaction.*

***Keywords:*** *patient perception, service quality and patient satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

*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. M. Farid Wajdi, SE., MM., Ph.D Direktur Sekolah 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. Ihwan Susila, Ph.D selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
5. Dr. dr. Hari Wujoso, M.M, Sp.F selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini

6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat selesai 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, 20 Maret 2022



Bagyo Rachmanto

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA PEMBIMBING I .....	ii
NOTA PEMBIMBING II .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBERAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6

B.Penelitian Sebelumnya .....	20
C.Kerangka Berfikir .....	25
D. Hipotesis .....	26
 BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian .....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Variabel Penelitian .....	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	30
F. Teknik dan Instrumen Penelitian .....	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Responden .....	39
B. Uji Instrumen Penelitian .....	43
C. Diskriptif Data .....	45
D. Analisis Data .....	47
E. Pembahasan .....	52
 BAB V PENUTUP.....	56
A. Simpulan.....	56
B. Keterbatasan penelitian.....	56
C. Saran .....	56
 DAFTAR PUSTAKA .....	58
 LAMPIRAN .....	61

## **DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 4.1 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4.2 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.3 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	41
Tabel 4.6 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan yang merawat .....	42
Tabel 4.7 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan persepsi Status Akreditasi	42
Tabel 4 .8 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji KMO.....	44
Tabel 4.10 Uji Validitas .....	44
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.12 Hasil Dikriptive Data .....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.14 uji beda variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tebel 4.15 uji beda variabel Kepuasan .....	49
Tabel 4.16 RingkasanHasil Analisa Regresi .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....	25
------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Data
Lampiran III	Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS