

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
DI RAWAT INAP RSUD Dr. MOEWARDI**

TESIS

Diajukan Kepada

Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen Rumah Sakit



Oleh:

SRI FITRIANI
NIM. P. 100 120 010

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2 0 1 4**

NOTA PEMBIMBING

Dra. Rina Trisnawati, M.Si, Ph.D.
Drs. Ahmad Mardalis, MBA.
Dosen Program Study Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudari Sri Fitriani

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

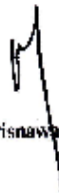
Nama : Sri Fitriani
NIM : P100 120 010
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Juni 2014

Pembimbing I



Dra. Rina Trisnawati, M.Si, Ph.D.

Pembimbing II



Drs. Ahmad Mardalis, MBA.

TESIS BERJUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN PENGGUNA
BPJS DI RAWAT INAP RSUD Dr. MOEWARDI

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

SRI FITRIANI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Juni 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain


Dra. Rina Trisnawati, M.Si., Ph.D.


Dr. Amin Mastofa, Sp.Ak, MARS.

Pembimbing Pendamping I


Drs. Ahmad Mardalis, MBA

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 17 Juli 2014



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SRI FITRIANI

NIM : P 100 120 010

Program Study : Magister Manajemen

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui
Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr.
Moewardi.

Menyatakan dengan sebnarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima

Surakarta, 21 Juni 2014



SRI FITRIANI
P 100 120 010

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kami telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Allah kamu berharap”.

(QS. Al Insyirah : 6-8)

Sabar bukanlah sikap pasif, sabar adalah berusaha dengan penuh kesungguhan dan segala daya upaya mengharap ridho Allah SWT. Apabila kegagalan yang datang, bukanlah Allah tempat segala kesalahan dilemparkan, tetapi segera koreksi diri dan mencari jalan lain dengan tetap dijalan Illahi.

(Ali Bin Abi Tholib)

Tesis ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta
2. Kepada Direktur RSUD Dr. Moewardi di Surakarta.
3. Teman seperjuangan.
4. Almamater.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di rawat inap di RSUD Dr. Moewardi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pasien pengguna BPJS di ruang rawat inap di RSUD Dr. Moewardi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur. Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, loyalitas, kepuasan pasien.

ABSTRACT

This study analyzed the impact of service quality on loyalty through satisfaction of patients on BPJS in Inpatient Hospital Dr. Moewardi. The purpose of this study was to analyze the impact of service quality on patient loyalty, analyze the influence of service quality on patient satisfaction, patient satisfaction to analyze the effect of patient loyalty, and analyze the impact of service quality on loyalty indirectly through patient satisfaction in patients on inpatient BPJS Hospital Dr. Moewardi. This type of research used in this study is descriptive and analytical. The samples in this study were 100 patients BPJS users in inpatient wards in hospitals Dr. Moewardi. This study used path analysis techniques. The results of this study that the quality of service has an influence on patient loyalty, service quality has an influence on patient satisfaction, patient satisfaction has an influence on patient loyalty, and service quality has an indirect effect on patient loyalty through patient satisfaction.

Keywords: *Quality of care, loyalty, patient satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena pada akhirnya telah selesai penyusunan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi”.

Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat akademis guna menempuh kelulusan pada program pasca sarjana Magister Manajemen UMS. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan banyak terimakasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Prof. Dr H. Bambang Setiaji, Msi selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr Khudzaifah Dimiyati, S.H, M. Hum, Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dra. Rina Trisnawati, M.Si.,Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan masukan-masukan hingga selesainya penulisan tesis ini.
4. Drs. Ahmad Mardalis, MBA., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan dan masukan-masukan hingga selesainya penulisan tesis ini.
5. Dr. Amin Mustofa, Sp.Ak,MARS., selaku dosen penguji yang telah memberikan koreksi dan sarannya demi kesempurnaan tesis ini.
6. Seluruh dosen pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen dan seluruh pengelola Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Bapak dan ibu, terimakasih atas segala doa, cinta, dorongan baik materiil dan immateriil serta ketulusan kasih sayang yang tiada pernah berhenti. Semoga karya kecil ini dapat sedikit menghibur bapak dan ibu.
8. Teman-temanku pascasarjana angkatan 2012, terimakasih atas semangat dan kerjasamanya selama perkuliahan

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya kecil ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Juni 2014.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKS	v
<i>ABSTRACS</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Teori.....	9
1. Konsep <i>Total Quality (TQS)</i>	9
2. Kualitas Pelayanan.....	12
3. Loyalitas Pelanggan.....	16
4. Kepuasan Pelanggan	19
5. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	26

B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis	35
BAB III. METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian	36
B. Populasi, Sampel dan <i>Sampling</i>	36
C. Definisi Operasional Variabel	38
D. Metode Pengumpulan Data	40
E. Teknik Pengujian Kualitas Data	41
F. Uji Asumsi Klasik	43
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	49
B. Pelaksanaan Penelitian.....	54
C. Uji Instrumen Penelitian	57
D. Teknik Analisis Data	59
E. Pembahasan	80
BAB V. PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Keterbatasan Penelitian	86
C. Saran-saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4.1. Klasifikasi Responden menurut Umur.....	52
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden menurut Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden menurut Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden menurut Pekerjaan	53
Tabel 4.5. Uji Validitas Butir Kualitas Pelayanan (X).....	54
Tabel 4.6. Uji Validitas Butir Kepuasan Pasien (Y1).....	55
Tabel 4.7. Uji Validitas Butir Loyalitas Pasien (Y2).....	55
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Instrumen	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.11. Hasil Uji Autokorelasi	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.13. Hasil Uji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	62
Tabel 4.14. Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	63
Tabel 4.15. Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	63
Tabel 4.16. Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	64
Tabel 4.17. Hasil Uji t Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	66
Tabel 4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	66

Tabel 4.19. Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS	69
Tabel 4.20. Hasil Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien.....	70
Tabel 4.21. Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	72
Tabel 4.22. Hasil Koefisien Jalur Antar Variabel Penelitian	72
Tabel 4.23. Koefisien Jalur Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Variabel Loyalitas Pasien.....	73
Tabel 4.24. Hasil Uji <i>Zero Order Correlation</i>	74
Tabel 4.25. Nilai Korelasi Zero Order Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.....	74
Tabel 4.26. Total Effect Sumbangan Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.....	75