

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN**  
**DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA**

**TESIS**



**DANI SAHIRUL ALIM**

**20111030096**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
RUMAH SAKIT**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN**  
**DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-2

**Program Studi Manajemen Rumah Sakit**



DANI SAHIRUL ALIM

20111030096

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
RUMAH SAKIT**

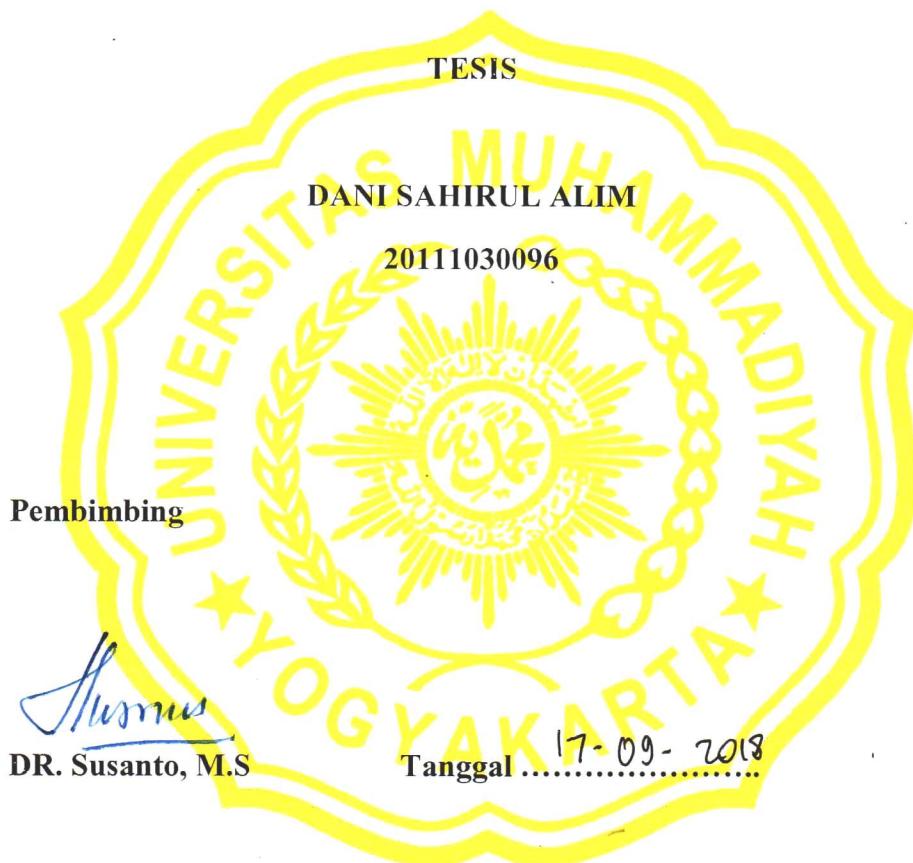
**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA



TESIS

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA**

Diajukan Oleh  
**Dani Sahirul Alim**  
20111030096

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Pengudi Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 30 Agustus 2018

Yang terdiri dari :

Dr. Firman Pribadi, M.Si.  
Ketua Tim Penguji

Dr. Susanto, M.S.  
Anggota Tim Penguji

Dr. Nuryakin, M.M.  
Anggota Tim Pengudi

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit

Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah di terbitkan oleh pihak manapun. Demikian peryataan ini saya buat sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan di benarkan secara hukum maka saya bersedia di tuntut berdasarkan hukum yang berlaku di indonesia.

Yogyakarta, 6 September 2018

Yang Membuat Peryataan



DANI SAHIRUL ALIM

20111030096

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahiroobil’alamin. Syukur kami panjatkan kehadirat illahi Rabbi, atas segala petunjuk dan pertolongan Nya sehingga telah terselesaikan tesis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Queen Latifa” tepat pada waktunya.

Penulisan tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada program studi Manajemen Rumah Sakit Program Pasca Sarjana UMY. Disisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan pelanggan RSU Queen Latifa dalam rangka peningkatan mutu Pelayanan RS yang pada akhirnya di harapkan bermanfaat bagi RSU Queen Latifa pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Pelayanan kesehatan saat ini berfokus dalam pelayanan pasien sekaligus menjadi sumber pendapatan RS, maka segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan kepuasan hingga loyalitas adalah apek penting untuk dikembangkan.

Penghargaan setinggi - tingginya dan ucapa terimakasih, jazakumullahu khoiron katsiron kami sampaikan kepada ;

1. Dr. Dr. Arlina Dewi, M.Kes. AAK Selaku Kepala Prodi MMR UMY
2. Dr. Susanto, M.S Selaku Pembimbing Tesis
3. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang di curahkan kepada kami
4. Direktur dan segenap karyawan RSU Queen Latifa yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini.
5. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
6. Rekan - rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaanya.

7. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan saatu persatu yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikan tesis ini.

Besar harapan kami tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak, tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu, saran dan kritik membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 6 September 2018

Penulis

## **MOTTO**

“ Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan,  
maka apabila engkau telah selesai ( dari suatu urusan),  
tetaplah berkerja keras ( untuk urusan yang lain), dan hanya  
tuhanmulah engkau berharap”

**( QS. Al-Insyirah, 6-8)**

Kudedikasikan karyaku untuk ;

Ayah, dan Ibu Tercinta

Istri Tercita dan Anak-anaku Tersayang

## DAFTAR ISI

### **Halaman**

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR PUSTAKA .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRAK .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Konsep .....	26
D. Hipotesis Penelitian .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
C. Subjek dan Obyek Penelitian .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
F. Definisi Operasional Variabel .....	34
G. Teknik Pengambilan Data .....	38
H. Instrumen Penelitian .....	39
I. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
J. Analisis Data .....	43
K. Etika Penelitian .....	47

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Rumah Sakit.....	49
B. Hasil Penelitian.....	55
C. Pembahasan .....	68

**BAB V SIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN  
PENELITIAN**

A. Simpulan.....	75
B. Saran .....	77
C. Keterbatasan Penelitian .....	77

**DAFTAR PUSTAKA ..... 78****DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Kualitas Layanan .....	84
Lampiran 2	Kuesioner Kepuasan Pasien .....	88
Lampiran 3	Data Awal Olah Regresi Linear Berganda .....	93
Lampiran 4	Hasil SPSS .....	95

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	34
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Pedoman Oservasi .....	40
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Layanan .....	41
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan.....	42
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendididkan .....	58
Tabel 4.4	Hasil Analisa Statistik Deskriptif .....	59
Tabel 4.5	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Parsial t .....	63
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi ( Koefisien Determinasi) .....	65
Tabel 4.8	Analisis Regresi Berganda Koefisien Regresi .....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Konsep .....	26
------------	-----------------------	----

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA**

**Dani Sahirul Alim**

*Hospital Management Study Program, Muhammadiyah  
University Yogyakarta*

*Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183  
Email : alimilmuamal@gmail.com*

**Susanto**

*Hospital Management Study Program, Muhammadiyah  
University Yogyakarta*

*Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183  
Email : paksantol@yahoo.com*

**INTISARI**

**Latar Belakang :**

Rumah Sakit Umum Queen Latifa adalah Rumah Sakit tipe D yang akan mengembangkan diri menjadi RS tipe C. Untuk dapat mewujudkan RSU tipe C perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSU Queen Latifa sehingga diperoleh gambaran tentang kualitas layanan rumah sakit.

**Metode :**

Penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif non eksperimen, dengan desain deskriptif korelasional,

**Hasil dan Pembahasan :**

Hasil Analisis Regresi Berganda Nilai 0,29 pada variabel tangibles (X1 ) adalah bernilai positif, Nilai -0,24 pada variabel Reliability (X2 ) adalah bernilai negatif , Nilai -0,21 pada variabel responsiveness (X3) adalah bernilai negatif, Nilai 0,64 pada variabel assurance (X4 ) adalah bernilai positif, Nilai 0,35 pada variabel empaty (X5)

**Kesimpulan :** Kualitas Layanan di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Sudah Berjalan dengan baik, baik secara dimensi kualitas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empaty.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT  
SATISFACTION  
AT QUEEN LATIFA GENERAL HOSPITAL

**Dani Sahirul Alim**

*Queen Latifa General Hospital*

*Jl. Siliwangi No. 118 Mlangi Nogotirto Gamping Sleman 55292*

*Email: alimilmuamal@gmail.com*

**Susanto**

*Hospital Management Study Program, University of  
Muhammadiyah Yogyakarta*

*Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183*

*Email: paksanto1@yahoo.com*

## ABSTRACT

### **Background:**

Queen Latifa General Hospital is type D hospital that will be developed to be type C hospital. It needs to do the research about how the level of patient satisfaction towards the service of Queen Latifa General Hospital so that it is able to know about quality of hospital service in order to be type C hospital in the future.

### **Method:**

This research uses non-experimental quantitative design, with descriptive regression design,

### **Results and Discussion:**

The results of Multiple Regression Analysis Value of 0.29 on tangibles variable is positive, the value of -0.24 in Reliability variable is negative, the value of -0.21 on responsiveness variable is negative, the value of 0.64 on assurance variable is positive, and the value of 0.35 on the empathy variable is positive, so that it can be concluded that the higher the quality of empathy, the higher the patient satisfaction will be.

### **Conclusion:**

The service quality at Queen Latifa General Hospital has been running well in terms of quality of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction*