

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN DI KLINIK PRATAMA PKU  
MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN**

**TESIS**



**Oleh:  
MUHAMMAD IQBAL  
NIM. 20151030075**

**PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
UNIVERSITAS MUHAMADIYAH  
YOGYAKARTA  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK  
PRATAMA PKU MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN**

**HASIL PENELITIAN**

MUHAMMAD. IQBAL

20151030075

Pembimbing I

Dr.Susanto, M. S

Tanggal.....

Pembimbing II

Dr.Dr.Nur Hidayah, M.M

Tanggal.....

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK  
PRATAMA PKU MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN**

**HASIL PENELITIAN**

MUHAMMAD. IQBAL

20151030075

Pembimbing I

Dr.Susanto, M. S

Tanggal.....

Pembimbing II

Dr.Dr.Nur Hidayah, M.M

Tanggal.....

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apa bila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan di benarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 4 September 2019

Yang membuat pernyataan



Muhammad Iqbal  
20151030075

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Warohmatullahi. Wabarokatu

Allahamdulillaahirobbil'alamin, Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK PRATAMA PKU MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN" ini adalah syarat memperoleh gelar sarjana strata 2 (S-2) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tesis ini masih terdapat kekurangan, karena keterbatasan penulis. Keberhasilan penulisan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya jazakumullohu khoiron kami sampaikan kepada :

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto , M. P., selaku rector Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin menimba ilmu di Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.

2. Ibu Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Rumah Sakit yang dengan senang hati mencurahkan tenaga dan pikiran untuk memajukan Program Studi Manajemen Rumah Sakit.
3. Bapak DR. Susanto. M.S dan Ibu DR.DR. Nur Hidayah, M.M, selaku dosen pembimbing 1 dan 2 dengan penuh ketulusan dan kesabaran beliau yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan dorongan kepada penulis.
4. Terima kasih kepada pimpinan, dokter, perawat, pasien, dan semua karyawan Klinik Pertama PKU Muhammadiyah Cangkringan Yogyakarta yang telah memberikan izin, kesempatan dan dukungan dalam mengumpulkan data selama dalam pelaksanaan penelitian.
5. Seluruh teman-teman kuliah angkatan 12 A yang saling mendukung dan memberikan semangat.
6. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesainya tesis ini.

Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada kedua orang tua saya, yang telah membesarkan, mendoakan, dan memberikan dukungan dan dorongan untuk mengikuti pendidikan dan mendampingi dengan sabar.

Penulis telah berusaha menyajikan tesis ini sebaik mungkin, namun karena keterbatasan dan kemampuan penulis, maka tesis ini tentu mempunyai kekurangan. Penulis mengharapkan masukan yang konstruktif dari pembaca untuk menyempurnakannya.

Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 4 September 2019

Muhammad Iqbal

## **MOTTO**

*“Allah telah menjadikan kepada orang-orang yang beriman di antara kamudan yang mengerjakan amal sholih, bahwa Dia sesungguhnya akan menjadikan mereka berkuasa di bumi sebagaimana dia telah menjadikan orang-orang sebelum mereka berkuasa, dan sungguh Dia akan meneguhkan bagi mereka dengan agama yang telah dia ridhoi. Dan Diabenar-benar mengubah (keadan) mereka setelah berada dalam ketakutan mejadi aman sentosa, mereka tetap menyembah-Ku dengan tidak menyekutukan-Ku dengan sesuatu apapun “*

(An-Nur :56)



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>INTISARI</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	16
A. Telaah Pustaka.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	38
C. Kerangka Peneliti.....	39
D. Hipotesis Penelitian.....	42
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	47
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian.....	47
B. Objek Dan Subjek Penelitian.....	47
C. Populasi Dan Sampel.....	47
D. Definisi Oprasional.....	48
E. Operasionalisasi Variabel.....	50
F. Uji Validitas Dan Realibilitas.....	51
G. Analisis Data.....	53
H. Tahapan Penelitian.....	64
I. Etika Penelitian.....	65

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	67
A. Hasil Penelitian.....	67
B. Analisa Data.....	75
C. Pengujian Hipotesis.....	97
D. Pengujian Mediasi.....	100
E. Pembahasan.....	102
<b>BAB V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	111
C. Keterbatasan Peneliti.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	114
<b>LAMPIRAN.....</b>	118

## DAFTAR GAMBAR

2.1.Kerangka Pemikiran.....	41
4.1.Jenis playanan Di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.....	72
4.2 Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2013-2016.....	74
4.3.Full Model Sem Hipotesis Penelitian.....	77
4.4.Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
4.5.Hasil Uji Variabel Kepuasan Pasien.....	80
4.6.Hasil Uji Variabel Loyalitas Pasien.....	82
4.7.Full Model Standardized SEM Hipotesis Setelah Uji Validitas.....	86

## DAFTAR TABEL

1.1. Angka Kunjungan Pasien Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cakkringan Dari Tahun 2013 Sampai 2016.....	12
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Penelitian Ini.....	38
3.1. Operasionalisasi Variabel.....	50
3.2. Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	62
4.1. Jenis Pelayanan di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan.....	73
4.2. Total Kepegawaian.....	74
4.3. Rincian Penyebaran Kuesioner.....	76
4.4. <i>Standarized Regresission Weight</i> Uji CFA Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
4.5. <i>Standarized Regresission Weight</i> Uji CFA Variabel Kepuasan Pasien.....	81
4.6. <i>Standarized Regresission Weight</i> Uji CFA Variabel Loyalitas Pasien.....	82
4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	84
4.8. Hasil pengolahan Data Outliers (Kriteria <i>Mahalanobis Distance</i> ).....	88
4.9. Hasil Uji Normalitas.....	89
4.10. Hasil Uji <i>Goodness Of Fiit</i> .....	91
4.11. Hasil Uji Hipotesis <i>Regression Weighs</i> .....	97
4.12. Hasil Uji Mediasi Pengaruh <i>standardized direct effect</i> .....	100
4.13. Hasil Uji Mediasi Pengaruh <i>standardized indirect effect</i> .....	101
4.14. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Ijin Penelitian.....	119
Lampiran 2.	Ethical Approval.....	120
Lampiran 3	Surat telah melakukan penelitian.....	121
Lampiran 4.	<i>Informed Consent</i> .....	122
Lampiran 5.	Kuesioner Penelitian.....	123
Lampiran 6.	Uji Validitas.....	125
Lampiran 7.	Uji Reabilitas.....	126
Lampiran 8.	Uji Outliers.....	127
Lampiran 9.	Uji normalitas data.....	130
Lampiran 10.	<i>Goodness of fit</i> .....	131
Lampiran 11.	Hasil pengujian hipotesis.....	133
Lampiran 12.	<i>Direct Effectc &amp; Indirect Effects</i> .....	134
Lampiran 13.	Dokumentasi.....	136
Lampiran 14.	<i>Curriculum Vitae</i> .....	141

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK PRATAMA PKU MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN**

Muhammad Iqbal <sup>1</sup>, Susanto <sup>2</sup>, Nur Hidayah <sup>3</sup>  
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Email: Gunawaniqbal7@gmail.com

## **INTISARI**

**Lata Belakang:** Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan klinik, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya, keramahan pihak klinik, serta ketanggapan, kemampuan, dan kesungguhan para petugas klinik. Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan tersebut. Perilaku perawat maupun dokter di klinik merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan.

**Subjek dan Metode:** Penelitian yang diaplikasikan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitiannya adalah pasien yang berkunjung di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkring. Dalam penelitian ini maka diambil sampel berjumlah 120 orang. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode SEM dengan program AMOS.

**Hasil dan pembahasn:** Pada hipotesis pertama (H1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada hipotesis kedua (H2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Pada hipotesis yang ketiga (H3) Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas. Pada hipotesis yang ke empat (H4) Kepuasan pasien menunjukkan tidak memediasi atau berpengaruh antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

**Kesimpulan:** Guna memenuhi pelayanan yang memadai agar menarik loyalitas pasien maka pelayanan yang di berikan sesuai dengan prosedur atau sop serta mencukupi segala kebutuhan yang mencakup sdm, fasilitas dan sarana guna memberikan pelayanan yang maksimal.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien.

## ***THE EFFECT OF QUALITY SERVICE AND PATIENT SATISFACTION ON PATIENT LOYALTY AT THE PKU PRIMARY CLINIC MUHAMMADIYAH CANGKRINGAN***

Muhammad Iqbal <sup>1</sup>, Susanto <sup>2</sup>, Nur Hidayah <sup>3</sup>  
Hospital Management Study Program, Postgraduate Program,  
Yogyakarta Muhammadiyah University  
Email: Gunawaniqbal7@gmail.com

### **ABSTRAK**

**Background:** *The public always expects that clinical services, both government and private, can provide good and satisfying services for every user who uses them, the friendliness of the clinic, as well as the responsiveness, ability, and sincerity of clinic officers. Satisfaction experienced by patients is very closely related to the quality of services provided by the health service. The behavior of nurses and doctors in clinics is one of the most important aspects of realizing the quality of service that satisfies patients who use health services.*

**Subjects and Methods:** *The applied research is quantitative research with cross sectional approach. The research subjects were patients who visited the PKU Muhammadiyah Cangkring Primary Clinic. In this study, a sample of 120 people was taken. The collected data was analyzed by SEM method with AMOS program.*

**Results and discussion:** *In the first hypothesis (H1) Quality of service affects patient satisfaction. In the second hypothesis (H2) Quality of service affects patient loyalty. In the third hypothesis (H3) Patient satisfaction affects loyalty. In the fourth hypothesis (H4) patient satisfaction shows no mediation or influence between service quality and patient loyalty.*

**Conclusion:** *To fulfill adequate services to attract patient loyalty, the services provided are by procedures or soups as well as meeting all the needs that include human resources, facilities, and facilities to provide maximum service.*

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