

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

**TESIS**



**ARIF KURNIAWAN**

**20151030096**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2  
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**ARIF KURNIAWAN**

**20151030096**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PARU  
DR. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

Diajukan Oleh  
**Arif Kurniawan**  
**20151030096**

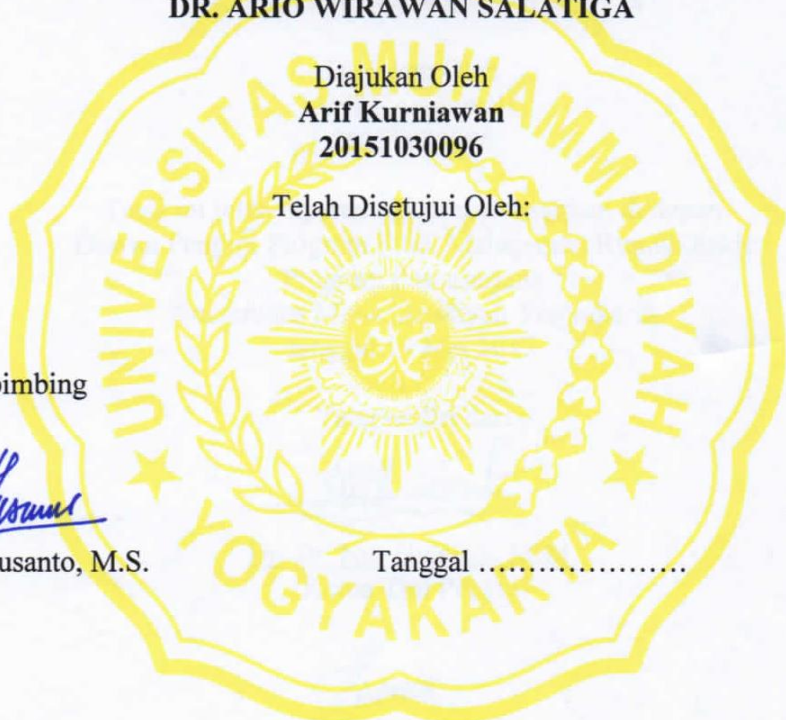
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Susanto, M.S.

Tanggal .....



## LEMBAR PENGESAHAN

### TESIS

#### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PARU DR. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

Diajukan Oleh  
**Arif Kurniawan**  
20151030096

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 19 Mei 2017

Yang terdiri dari

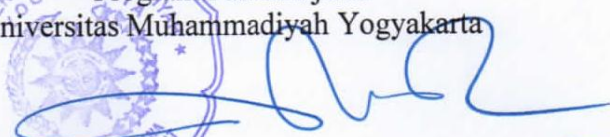


Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.  
Ketua Tim Penguji



Dr. Susanto, M.S.  
Anggota Tim Penguji

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 diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 19 Mei 2017  
Yang Membuat Pernyataan,

ARIF KURNIAWAN

NIM 20151030096

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil 'aalamin.* Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga” tepat pada waktunya.

*Penulisan* tesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi (Prodi) Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Di sisi lain, penelitian ini dilaksanakan mengingat pentingnya aspek kepuasan dan kepercayaan pelanggan rumah sakit dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit yang pada akhirnya diharapkan bermanfaat bagi Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga sebagai tempat penelitian pada khususnya dan pelayanan kesehatan pada umumnya. Tidak bisa dipungkiri, bahwa fokus pelayanan kesehatan kini adalah pasien dimana sekaligus menjadi sumber *revenue* bagi rumah sakit, oleh karenanya segala upaya yang bersifat positif dalam rangka meningkatkan kepuasan hingga kepercayaannya adalah aspek yang penting untuk dikembangkan.

Penghargaan setinggi-tinginya dan ucapan terimakasih, *jazakumullohu khoiron katsiron* kami sampaikan kepada:

1. Dr.Ir. Gunawan Budiyo, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D, PE, selaku Plt. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Susanto, M.S. selaku pembimbing tesis.
5. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur Utama Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga dan segenap karyawan yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
8. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas semangat dan kebersamaannya.
9. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya 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 yang membangun kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 19 Mei 2017

Penulis

## **MOTTO**

Sesungguhnya yang takut kepada Allah diantara hamba-hambaNya,  
hanyalah ulama (orang-orang yang berilmu).

Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Pengampun

(QS: Faathir ayat 28)

Kudedikasikan karyaku untuk :

Ayah dan Ibu Tercinta

Almamaterku



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN 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> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>INTISARI</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB PENDAHULUAN</b> .....	1
A.Latar Belakang Penelitian .....	1
B.Rumusan Masalah .....	6
C.Tujuan Penelitian .....	7
D.Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A.Telaah Pustaka.....	10
B.Penelitian Terdahulu .....	31
C.Landasan teori .....	34
D.Konsep Penelitian .....	40
E.Hipotesis.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	44
A.Jenis dan Rancangan Penelitian.....	44
B.Waktu dan Tempat Penelitian .....	44
C.Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
D.Variabel Penelitian .....	47
E.Definisi Operasional.....	48

F.Instrumen Penelitian .....	53
G.Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
H.Analisis Data .....	57
I.Tahapan Penelitian.....	61
J. Etika Penelitian .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga .....	63
B. Hasil Penelitian .....	70
C. Pembahasan.....	106
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>119</b>
A. Simpulan .....	119
B. Saran .....	120
C. Keterbatasan Penelitian .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Gawat Darurat, Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga Tahun 2012-2015 .....	3
Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL .....	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan (X) .....	50
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pasien (Z) .....	52
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan Pasien (Y) .....	53
Tabel 4.1 Jumlah Tempat Tidur .....	65
Tabel 4.2 Indikator Pelayanan Rawat Inap Tahun 2012 s.d.Semester I 2016 .....	70
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas .....	73
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	74
Tabel 4.5 Karakteristik Responden .....	75
Tabel 4.6 Persepsi Responden terhadap <i>Reliability</i> .....	78
Tabel 4.7 Persepsi Responden terhadap <i>Responsiveness</i> .....	80
Tabel 4.8 Persepsi Responden terhadap <i>Assurance</i> .....	81
Tabel 4.9 Persepsi Responden terhadap <i>Empathy</i> .....	83
Tabel 4.10 Persepsi Responden terhadap <i>Tangibles</i> .....	85
Tabel 4.11 Persepsi Responden terhadap Fitur produk dan jasa .....	87
Tabel 4.12 Persepsi Responden terhadap Atribut untuk Keberhasilan/ Kegagalan Jasa .....	87
Tabel 4.13 Persepsi Responden terhadap Emosi pelanggan .....	88
Tabel 4.14 Persepsi Responden terhadap Kemampuan .....	90
Tabel 4.15 Persepsi Responden terhadap Kebaikan Hati .....	91
Tabel 4.16 Persepsi Responden terhadap Integritas .....	92
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas .....	95
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Validitas .....	98
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas .....	100
Tabel 4.20 Hasil <i>Goodness Of Fit</i> sebelum <i>Modification Indices</i> .....	101
Tabel 4.21 Hasil <i>Goodness Of Fit</i> setelah <i>Modification Indices</i> .....	102
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis .....	104
Tabel 4.23 <i>P-value</i> Pengaruh Dimensi-dimensi pada Variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Variabel Kepercayaan Pasien (Y) .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	40
Gambar 2.2 Kerangka konsep .....	40
Gambar 3.1 Gambaran Model <i>Structural Equation Modeling</i> Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pasien .....	60
Gambar 4.1 Grafik Kunjungan Gawat Darurat .....	67
Gambar 4.2 Grafik Perbandingan Kunjungan Gawat Darurat Semester I 2015 dengan Semester I 2016 .....	67
Gambar 4.3 Grafik Kunjungan Rawat Jalan .....	68
Gambar 4.4 Grafik Perbandingan Kunjungan Rawat Jalan Semester I 2015 dengan Semester I 2016 .....	69
Gambar 4.5 <i>Path Diagram AMOS</i> sebelum dilakukan <i>Modification</i> <i>Indices</i> .....	101
Gambar 4.6 <i>Path Diagram AMOS</i> setelah dilakukan <i>Modification</i> <i>Indices</i> .....	102

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	127
Lampiran 2 Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden Penelitian ...	132
Lampiran 3 Output Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	133
Lampiran 4 Output Hasil Analisis Deskriptif .....	138
Lampiran 5 Output Hasil Analisis Data dengan Program AMOS 21,0 .....	144
Lampiran 6 Curriculum Vitae Penulis .....	156
Lampiran 7 Dokumen Perijinan dan Tabulasi Data Penelitian ... ..	158

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT PARU dr. ARIO WIRAWAN SALATIGA**

***THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICE  
ON OUTPATIENTS' SATISFACTION AND TRUST  
AT Dr. ARIO WIRAWAN PULMONARY HOSPITAL SALATIGA***

**Arif Kurniawan, Susanto**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**INTISARI**

**Latar belakang:** Berdasarkan data laporan semester I Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga dimana capaian pelayanan dan kepuasan pelanggan belum sesuai dengan target, jumlah rumah sakit di Indonesia dan Jawa Tengah yang terus meningkat dan diberlakukannya sistem rujukan berjenjang dalam program JKN, maka peneliti memandang perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga khususnya pasien rawat jalan yang juga mengalami fluktuasi jumlah kunjungan.

**Metode:** Jenis penelitian kuantitatif, cross sectional dengan instrumen kuesioner. Populasi adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga yang memenuhi kriteria. Jumlah responden 180 orang. Analisis data menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) dengan bantuan program SPSS dan AMOS 21,0. Waktu penelitian Desember 2016 sampai dengan Maret 2017.

**Hasil dan pembahasan:** Koefisien pengaruh langsung kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pasien (Z) sebesar 1,718. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien (Z). Koefisien pengaruh langsung kualitas layanan (X) terhadap kepercayaan pasien (Y) sebesar 0,099. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien (Y). Koefisien pengaruh langsung kepuasan pasien (Z) terhadap kepercayaan pasien (Y) sebesar 0,142. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien (Y). Koefisien pengaruh tidak langsung kualitas layanan (X) terhadap kepercayaan pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) sebesar 0,244. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z).

**Kesimpulan:** Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Ada pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien rawat

jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

**Kata kunci :** Kualitas, layanan, kepuasan, kepercayaan, pasien

## ABSTRACT

**Background:** Based on report of first semester of Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga where the achievement of service and customer satisfaction is not in accordance with the target, the number of hospitals in Indonesia and Central Java is increasing and enacted referral system tiered in the program JKN, the researchers considered the need to conduct research on the impact of service quality on patient satisfaction and trust in Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga, especially outpatients who also experienced fluctuations in the number of visits.

**Methods:** Quantitative research type, cross-sectional with questionnaire instrument. Outpatient population at Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga who meet the criteria. Number of respondents 180 people. Data analysis using SEM (Structural Equation Modeling) with the help of SPSS and AMOS 21.0 program. Study time December 2016-March 2017.

**Result and discussion:** The coefficient of direct effect of service quality (X) on patient satisfaction (Z) is 1,718. This shows that service quality (X) has positive and insignificant effect on patient satisfaction (Z). The coefficient of direct effect of service quality (X) on patient trust (Y) is 0,099. This shows that service quality (X) has positive and insignificant effect on patient trust (Y). Coefficient of direct influence of patient satisfaction (Z) on patient trust (Y) equal to 0,142. This shows that patient satisfaction (Z) have positive and significant effect to patient trust (Y). The coefficient of indirect effect of service quality (X) on patient trust (Y) through patient satisfaction (Z) equal to 0,244. This shows that service quality (X) has positive and insignificant effect on patient trust (Y) through patient satisfaction (Z).

**Conclusion:** There is no significant effect of service quality on outpatient satisfaction in Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga. There is a significant influence of patient satisfaction on outpatient confidence in Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga. There was no significant effect of service quality on outpatient confidence in Dr. Ario Wirawan Pulmonary Hospital Salatiga.

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, trust, patient