



Universitas Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<i>Universitas Mercu Buana</i>
Tanggal :	<i>16/04/13</i>
No. Reg. :	<i>1.12131050</i>
	<i>2.11/51/13/061</i>

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
DOKTER DAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI POLIKLINIK
RUMAH SAKIT JAKARTA**

KARYA AKHIR

Oleh

HERLY TRIANA

55109120053

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality dimensions on patient's satisfaction and loyalty. On the doctors and nurses performance questionnaire was given to the patients polyclinic of Rumah Sakit Jakarta. This is a quantitative research using Convenience Sampling as sampling method. Data were analyzed using Structural Equation Model (SEM).

From the nurses performance the results show that the service quality dimensions i.e. responsiveness and assurance have positive influence on customer satisfaction, while other dimensions have no influence on customer satisfaction.

On the other hand from the doctors performance the result shows that the service quality dimension i.e. reliability and responsiveness have positive influence on customer satisfaction. Meanwhile empathy and assurance dimensions give no influence on customer satisfaction, while the tangible dimension influenced customer satisfaction in a negative way. Other than that, customer satisfaction gives positive influence to loyalty.

Keyword: Service Quality Dimensions, Satisfaction, Loyalty, SEM

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji dan menganalisa pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan dokter dan perawat terhadap kepuasan pasien dan dampaknya terhadap loyalitas pasien poliklinik Rumah Sakit Jakarta. Penelitian ini bersifat kuantitatif melalui metode survey dengan metode penarikan sampel secara *convenience sampling*. Data dianalisa dengan Structural Equation Model (SEM).

Hasil penelitian pada perawat menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi kualitas pelayanan lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk hasil penelitian pada dokter menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dimensi *emphaty* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi *tangible*, berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, SEM.

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Rumah Sakit Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Herly Triana

NIM : 55109120053

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2012

Mengesahkan :

Ketua Program Studi

Magister Manajemen




Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. DR. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Rina Astini, SE, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Rumah Sakit Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Herly Triana

NIM : 55109120053

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Juli 2012

Herly Triana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Dan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Jakarta” Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan pendidikan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Rina Astini, SE,ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen serta pembimbing utama yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis sampai terselesainya tesis ini.
2. dr. Faiza Murniatie, MARS selaku Chief Executive Officer Rumah Sakit Jakarta yang telah memberi ijin dan arahan dalam melakukan penelitian di Rumah Sakit Jakarta.
3. dr. Heru Pramanto, MARS selaku Chief Operating Officer Rumah Sakit Jakarta yang telah membimbing dan arahan serta dukungannya selama penelitian ini.
4. Saulina L Pardede, SE. Ak selaku Chief Finance And Administration Officer Rumah Sakit Jakarta yang telah membimbing dan arahan serta dukungannya selama penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Pascasarjana, terutama Program Magister Manajemen yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Rekan kerjaku para kepala Instalasi dan Kepala Divisi, drg. Ratikh, MARS, dr. Irene, Mam Marmi, Ossy, Bp Herman, serta Bp Sardjono, yang selalu mendukung, memberi semangat dan doanya dalam penyelesaian tesis ini.

7. Teman-teman program Magister Manajemen Bp Jakup Ginting, Elsy, Agustinus Virdian, Agus Kurniawan, Cut dan lainnya , terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama penyelesaian tesis ini
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berkenan membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Khusus kepada orang tua saya, alm H. Bir Alie dan Hj. Siti Nurhayati yang telah membesarkan saya dengan curahan kasih sayangnya sehingga rasanya ucapan terima kasih ini tidaklah cukup untuk menggambarkan wujud penghargaan saya. Terima kasih buat suamiku Sugiyarto,SE,MM, kadua anakku Shyela dan Egi, yang senantiasa mendoakan, menemani, memberi perhatian dan semangat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga selesainya pendidikan.

Penulis menyadari sepenuhnya apa yang disampaikan dalam tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bertujuan untuk perbaikan tesis ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua.

Jakarta, Juli 2012

Penulis

Herly Triana

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Jakarta	8
2.2 Rumah Sakit Jakarta Saat Ini	10
2.3 Visi, Misi, dan Moto Rumah Sakit Jakarta	11
2.4 Profil Rumah Sakit Jakarta	13

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1	Kualitas Pelayanan	20
3.2	Kepuasan Pelanggan	28
3.2.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	29
3.2.2	Komponen Kepuasan Konsumen	31
3.2.3	Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas	32
3.3	Loyalitas	33
3.3.1	Ciri-Ciri Pelanggan Yang Loyal	37
3.4	Penelitian Terdahulu	38
3.5	Kerangka Pemikiran	39
3.6	Hipotesis	40

BAB IV METODE RISET

4.1	Objek Riset	41
4.2	Metode Riset	41
4.3	Sumber Data	42
4.4	Populasi dan Sampel	42
4.5	Tehnik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel	43
4.6	Tehnik Pengambilan Data	44
4.7	Definisi Operasional Variabel	45
4.8	Tehnik Analisa Data	47
4.9	Uji Instrumen Penelitian	55
4.9.1	Uji Validitas	55
4.9.2	Uji Reliabilitas	56

BAB V HASIL DAN ANALISA

5.1	Pengumpulan Data	66
5.2	Profil Responden	66
5.2.1	Jenis Kelamin	68
5.2.2	Tingkat Usia	68
5.2.3	Kategori Pendidikan	68
5.2.4	Pekerjaan	69
5.2.5	Frekuensi Berobat Di rumah Sakit Jakarta	69
5.2.6	Pasien Berobat Ke Rumah Sakit Selain Rumah Sakit Jakarta ..	69
5.3	Pengolahan Data Dan Uji Kecocokan Model Pengukuran	70
5.3.1	Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Perawat	70
5.3.1.1	Memeriksa Validitas Variabel Teramati	70
5.3.1.2	Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	75
5.3.1.3	Respesifikasi Model Pengukuran Perawat	79
5.3.1.3.1	Respesifikasi 1	79
5.3.1.3.2	Respesifikasi 2	81
5.3.1.4	Reliabilitas Model Perawat	85
5.3.1.5	Model Struktural Perawat	87
5.3.1.5.1	Analisis Terhadap Model Struktural Perawat.....	88
5.3.1.6	Pengujian Hipotesis Perawat	89
5.3.1.7	Pembahasan Hasil Penelitian Pada Perawat	91

5.3.2	Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Dokter	95
5.3.2.1	Memeriksa Validitas Variabel Teramati	95
5.3.2.2	Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	100
5.3.2.3	Respesifikasi Model Pengukuran Dokter	103
5.3.2.3.1	Respesifikasi 1	103
5.3.2.3.2	Respesifikasi 2	105
5.3.2.4	Reliabilitas Model Dokter	109
5.3.2.5	Model Struktural Dokter	110
5.3.1.5.1	Analisis Terhadap Model Struktural Dokter	111
5.3.2.6	Pengujian Hipotesis Dokter	112
5.3.2.7	Pembahasan Hasil Penelitian Pada Dokter	114
 BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		
6.1	Kesimpulan	118
6.2	Rekomendasi	121
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		126
RIWAYAT HIDUP		159



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Keterlambatan Kedatangan Pasien	3
Tabel 1.2 : Jumlah Keluhan Pasien Tahun 2010 – 2011	4
Tabel 4.1 : Variabel, Dimensi, dan Indikator Dalam Penelitian	45
Tabel 4.2 : Kriteria Penerimaan Suatu Model	54
Tabel 5.1 : Rekapitulasi Data Karakteristik Responden	67
Tabel 5.2 : Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Perawat	78
Tabel 5.3 : Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Setelah Respesifikasi 1.....	80
Tabel 5.4 : Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Setelah Respesifikasi 2 Perawat..	84
Tabel 5.5 : Construct Reliability, Variance Extracted dan Reliability Model Keseluruhan Perawat	86
Tabel 5.6 : Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Perawat	88
Tabel 5.7 : Hasil Pengujian Hipotesis Perawat	90
Tabel 5.8 : Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Dokter	102
Tabel 5.9 : Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Dokter Setelah Respesifikasi 1..	104
Tabel 5.10: Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Dokter Setelah Respesifikasi 2..	108
Tabel 5.11: Construct Reliability, Variance Extracted dan Reliability Model Keseluruhan Dokter	109
Tabel 5.12: Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Dokter	111
Tabel 5.13: Hasil Pengujian Hipotesis Dokter	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 :Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 5.1 : Model Pengukuran Konstruk-Konstruk Penelitian Untuk Perawat.....	77
Gambar 5.2 : Model Pengukuran Konstruk-Konstruk Penelitian Penelitian Respesifikasi 1.....	79
Gambar 5.3 : Model Pengukuran Konstruk-Konstruk Penelitian Penelitian Respesifikasi 2	81
Gambar 5.4 : Model Struktural Perawat (<i>T-Value</i>)	87
Gambar 5.5 : Model Pengukuran Konstruk-Konstruk Penelitian Untuk Dokter	101
Gambar 5.6 : Model Pengukuran Konstruk-Konstruk Penelitian Penelitian Respesifikasi 1	103
Gambar 5.7 : Model Pengukuran Konstruk-Konstruk Penelitian Penelitian Respesifikasi 2	105
Gambar 5.8 : Model Struktural Dokter (<i>T-Value</i>)	110



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	126
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	132
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	166
Lampiran 4. Hasil Frekuensi Responden	185
Lampiran 5. Hasil Analisa SEM Perawat	187
Lampiran 6. Hasil Analisa SEM Dokter ..	202

