



**PENGARUH DIMENSI RELIABILITAS,  
DIMENSI TANGIBEL DAN DIMENSI EMPATI  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT MRCCC SILOAM SEMANGGI**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Oleh

**NARSO SUHARNO  
55109120003**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**

## PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit MRCCC Siloam Semanggi.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Narso Suharno

NIM : 55109120003

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 26 Maret 2012

Mengesahkan,

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana



**Dr. Rina Astini, SE., ME.**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

Pembimbing Utama,



**Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D.**

## PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit MRCCC Siloam Semanggi.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Narso Suharno

NIM : 55109120003

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 26 Maret 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, 26 Maret 2012



Narso Suharno

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Karya tulis ini dipersembahkan sebagai syarat kelulusan Magister Manajemen dan salah satu bahan kajian untuk Rumah Sakit MRCCC Siloam dan kelompok usaha rumah sakit Siloam Hospitals pada umumnya berupa peningkatan kepuasan pasien untuk meningkatkan loyalitas.

Terimakasih sedalam-dalamnya kepada ; Bp.Muchsin Shihab, MBA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing, ibu Dr. Rina Astini, SE.MM. selaku Dosen Penguji dan Ketua Program Studi, Bp. Drs. Wawan Purwanto SE.MM. selaku Pimpinan Sidang, segenap dosen Pascasarjana Universitas Mercu Buana, dan pihak-pihak lain di kampus dan teman-teman yang sudah memberikan bantuan dan mendukung saya selama menyelesaikan studi yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih juga dihaturkan kepada Manajemen Rumah Sakit MRCCC Siloam yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di MRCCC.

Karya tulis ini juga merupakan persembahan kepada istri saya tercinta, Mimi Susanto, buah hati kami tercinta, James J. Suharno, orang tua kami dan segenap keluarga besar yang telah mendukung, mendampingi dan percaya bahwa saya dapat menyelesaikan studi dengan baik dan tepat waktu.

Terima kasih.

Jakarta, 26 Maret 2012

Narso Suharno

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	ii
ABSTRAK .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR GRAFIK .....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan .....	10
2.2. Lingkup Badan Usaha .....	12
2.3. Visi dan Misi Perusahaan .....	13
2.4. Strategi dan Tujuan Perusahaan .....	14
2.5. Struktur Organisasi .....	15
2.6. Sumber Daya dan Fasilitas .....	15

### BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Usaha Bidang Jasa dan Kepuasan Pelanggan .....	19
3.1.1. Kepuasan Pelanggan/Pasien Secara Umum .....	20
3.1.2. Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Model SERVQUAL ....	24
3.1.3. Kepuasan Pasien dengan Menggunakan Model dari Mayo Clinic .....	27
3.1.4. Loyalitas Pelanggan/Pasien .....	29
3.1.5. Manajemen Pemasaran Rumah Sakit .....	32
3.2. Kerangka Pemikiran .....	36
3.3. Hipotesis .....	37
3.4. Penelitian Terdahulu .....	38

### BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Obyek Penelitian .....	39
4.1.1. Populasi .....	39
4.1.2. Besaran Sampel dan Proporsi Sampel .....	41
4.2. Metode Penelitian .....	43
4.2.1. Metode Survei .....	43
4.2.2. Instrumen Survei .....	44
4.2.3. Skala Pengukuran dan Kuesioner .....	46
4.3. Metode Pengolahan Data .....	47
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Program SPSS .....	47
4.3.2. Analisa Menggunakan Model SEM .....	48
4.3.2.1. <i>Model Confirmatory Factor Analysis</i> .....	49
4.3.2.2. Pengujian Model Fit .....	49

## BAB V. HASIL DAN ANALISA

5.1. Karakteristik Responden .....	50
5.1.1 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Dimensi Reliabilitas ..	52
5.1.2 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Dimensi Tangibel .....	53
5.1.3 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Dimensi Empati .....	54
5.1.4 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas .....	56
5.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Program SPSS .....	57
5.2.1. Hasil Uji Validitas .....	58
5.2.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	60
5.3. Model Pengukuran dalam SEM ( <i>Model Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	61
5.4. Model Akhir dan Pengujian Model Fit .....	66
5.5. Hasil Analisa dengan Menggunakan Model Akhir .....	70
5.6. Pembahasan Hasil Analisa .....	74

## BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan .....	77
6.2. Saran-Saran .....	78

DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN .....	83
RIWAYAT HIDUP .....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai PDB Indonesia menurut Lapangan Usaha tahun 2008 – 2010 termasuk Jasa Kesehatan .....	2
Tabel 3.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 4.1	Jumlah Pasien Baru dan Pasien Lama OPD – MRCCC .....	40
Tabel 4.2	Kisaran Jumlah Sampel Berdasarkan Proporsi Pasien per Poliklinik.....	42
Tabel 4.3	Kisi-kisi Instrumen/Dimensi Kuesioner Penelitian .....	45
Tabel 5.1	Karakteristik Data Responden .....	51
Tabel 5.2	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Dimensi Reliabilitas ..	53
Tabel 5.3	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Dimensi Tangibel .....	54
Tabel 5.4	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Dimensi Empati .....	55
Tabel 5.5	Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pasien .....	57
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas pada Dimensi Variabel Independen Dimensi Reliabilitas .....	58
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas pada Dimensi Variabel Independen Dimensi Tangibel .....	58
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas pada Dimensi Variabel Independen Dimensi Empati .....	59
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas pada Dimensi Variabel Dependen Loyalitas Pasien .....	59



Tabel 5.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 5.11	Nilai <i>Loading Factor</i> .....	63
Tabel 5.12	Nilai <i>Matrix Indices</i> .....	66
Tabel 5.13	Nilai-Nilai <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	68
Tabel 5.14	Nilai-Nilai <i>Root Mean Square of Approximation</i> .....	69
Tabel 5.15	Nilai-Nilai <i>Expected Cross Validation Index</i> .....	69
Tabel 5.16	Estimasi <i>Regression Weights</i> .....	70



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit MRCCC Siloam Semanggi ....	15
Gambar 3.1	Diagram Model yang Dikembangkan Mayo Clinic .....	27
Gambar 3.2	Diagram Paradigma Penelitian .....	37
Gambar 5.1	Hubungan Indikator terhadap Konstrak .....	62
Gambar 5.2	Model Awal dengan AMOS .....	64
Gambar 5.3	Perhitungan dengan Menggunakan Model Awal .....	65
Gambar 5.4	Model Akhir Hubungan Keseluruhan Antar Variabel dan Indikator .....	67

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Pasien Baru dan Pasien Lama klinik OPD – MRCCC .....	40
------------	--	----



## DAFTAR SINGKATAN

MRCCC	: Mochtar Riady <i>Comprehensive Cancer Center</i>
MRIN	: Mochtar Riady <i>Institute of Nanotechnology</i>
JCIA	: <i>Joint Commission International Accreditation</i>
SHLV	: Siloam Hospitals Lippo Village (Karawaci - Tangerang)
SHKJ	: Siloam Hospitals Kebon Jeruk (Kebon Jeruk - Jakarta)
SHS	: Siloam Hospitals Surabaya
SHJ	: Siloam Hospitals Jambi
SHB	: Siloam Hospitals Balikpapan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Indikator Kesehatan 1995-2010 .....	83
Lampiran 4.1 Lembar Kuesioner .....	84
Lampiran 5.1 Hasil Uji Validitas dengan SPSS .....	86
Lampiran 5.2 Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS .....	92
Lampiran 5.3 SEM dengan AMOS .....	102
Lampiran 5.4 Tabulasi Hasil Kuesioner .....	114

