



**PENGARUH TARIF, KUALITAS PELAYANAN & FASILITAS
PERSALINAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MELAKUKAN
PERSALINAN DI RUMAH SAKIT SARI ASIH CILEDUG
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT SARI ASIH CILEDUG)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
DEDEN ABDUL HOLIQ
55113120275

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2016**



**PENGARUH TARIF, KUALITAS PELAYANAN & FASILITAS
PERSALINAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MELAKUKAN
PERSALINAN DI RUMAH SAKIT SARI ASIH CILEDUG
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT SARI ASIH CILEDUG)**



TESIS

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

**DEDEN ABDUL HOLIQ
55113120275**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Tarif, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas
Persalinan terhadap keputusan pasien melakukan
Persalinan di Rumah Sakit Sari Asih Ciledug

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Deden Abdul Holiq

NIM : 55113120275

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 31 Januari 2016

Pembimbing

Prof. Dr. Djumarno, MBA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

- Judul : Pengaruh Tarif, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Persalinan terhadap keputusan pasien melakukan Persalinan di Rumah Sakit Sari Asih Ciledug
- Bentuk Tesis : Penelitian
- Nama : Deden Abdul Holiq
- NIM : 55113120275
- Program : Magister Manajemen
- Tanggal : 20 Januari 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis 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, 20 Januari 2016



(Deden Abdul Holiq)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Tarif, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Persalinan terhadap keputusan pasien melakukan persalinan di Rumah Sakit Sari Asih Ciledug.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada : Prof. Dr. Djumarno, MBA sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Mirza, ST, MM selaku penguji pada Seminar Proposal, Dr. Rina Astini, MM, Dr. Suharno Pawirosumarto, S.Kom, MM selaku penguji pada ujian Tesis, Prof. Dr. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Dr. Augustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, istri dan anak saya Fatimah dan Fira yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan pasar modal di Indonesia.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Maksud dan Tujuan Tesis.....	11
1.5. Manfaat dan Kegunaan Tesis	11
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	13
2.2. Lingkup Bidang Usaha	19
2.3. Sumber Daya	24
2.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan	27
2.5. Proses Bisnis di Perusahaan	28
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Teori	30
3.1.1. Pengertian Jasa	30
3.1.2. Karakteristik Jasa.....	32
3.1.3. Definisi Tarif	33
3.1.3.1. Tujuan Penetapan Tarif	34

3.1.3.2. Cara Penetapan Tarif	36
3.1.3.3. Politik Penetapan Tarif	36
3.1.4. Kualitas Pelayanan	38
3.1.4.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	40
3.1.5. Fasilitas	43
3.1.6 Keputusan Bersalin.....	44
3.2. Penelitian Terdahulu.....	48
3.3. Kerangka Pemikiran	53
3.4. Hipotesis penelitian	55
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Desain Penelitian	57
4.2. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	57
4.3. Populasi dan Metode Sampling	63
4.4. Data dan Metode Pengumpulan Data	66
4.5. Metode Analisis Data	67
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian.....	89
5.2. Pembahasan	115
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	121
6.2. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	127
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	166

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kunjungan Periksa kehamilan Poli Kandungan.....	4
Tabel 1.2	Perbandingan Jumlah Persalinan.....	5
Tabel 1.3	Perbandingan Tarif persalinan.....	6
Tabel 1.4	Perbandingan Hasil Angket Evaluasi Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 2.1	Data Tenaga Medis.....	24
Tabel 2.2	Data Tenaga Keperawatan.....	26
Tabel 2.3	Data Tenaga Penunjang Medik.....	26
Tabel 2.4	Data Tenaga Non Medik.....	27
Tabel 3.1	Sumber Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 4.1	Operasional Variabel Tarif.....	58
Tabel 4.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.3	Operasional Variabel Fasilitas Persalinan.....	61
Tabel 4.4	Operasional Variabel keputusan Persalinan.....	62
Tabel 4.5	Nilai Pembobotan Skala Likert.....	63
Tabel 4.6	Keterangan Notasi SEM dengan LISREL.....	71
Tabel 4.7	Perbandingan Ukuran Goodness Of Indices.....	78
Tabel 4.8	Ukuran GOF untuk penilaian hasil penelitian.....	87
Tabel 4.9	Uji Korelasi Dimensi Antar Variabel X dan Y.....	88
Tabel 4.10	Pedoman Interpretasi terhadap koefisien korelasi.....	88
Tabel 5.1	Responden berdasarkan tempat tinggal.....	90

Tabel 5.2	Responden berdasarkan Usia.....	90
Tabel 5.3	Responden berdasarkan tingkat Pendidikan.....	91
Tabel 5.4	Hasil Uji Normalitas.....	92
Tabel 5.5	Koefisien Validitas Instrumen Variabel Tarif.....	96
Tabel 5.6	Koefisien Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel 5.7	Koefisien Validitas Instrumen Variabel Fasilitas Persalinan.....	104
Tabel 5.8	Koefisien Validitas Instrumen Variabel Keputusan Persalinan....	107
Tabel 5.9	Hasil uji kecocokan model struktural.....	114
Tabel 5.10	Hasil Pengujian Hipotesis.....	113
Tabel 5.11	Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	119



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gedung RS. Sari Asih Ciledug.....	14
Gambar 2.2	Struktur organisasi.....	17
Gambar 2.3	Instalasi Gawat Darurat.....	20
Gambar 2.4	Poliklinik Rawat Jalan.....	21
Gambar 2.5	Instalasi Laboratorium.....	22
Gambar 2.6	Instalasi Radiologi.....	22
Gambar 2.7	Instalasi Rehab Medik.....	23
Gambar 2.8	Proses Bisnis RS. Sari Asih Ciledug.....	29
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 4.1	Path Diagram Hybrid Model Penelitian.....	71
Gambar 5.1	Model Pengukuran Variabel Tarif <i>T-Value</i>	95
Gambar 5.2	Model Pengukuran Variabel Tarif <i>T- Value</i> Valid.....	97
Gambar 5.3	Pengukuran Variabel Tarif <i>SLF</i>	98
Gambar 5.4	Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan <i>T-Value</i>	99
Gambar 5.5	Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan <i>T- Value</i> Valid....	101
Gambar 5.6	Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan <i>SLF</i>	102
Gambar 5.7	Pengukuran Variabel Fasilitas Persalinan <i>T-Value</i>	103
Gambar 5.8	Pengukuran Variabel Fasilitas Persalinan <i>T- Value</i> Valid..	105
Gambar 5.9	Pengukuran Variabel Fasilitas Persalinan <i>SLF</i>	105
Gambar 5.10	Pengukuran Variabel Keputusan Persalinan <i>T-Value</i>	106

Gambar 5.11 Pengukuran Variabel Keputusan Persalinan Valid.....	108
Gambar 5.12 Pengukuran Variabel Keputusan Persalinan <i>SLF</i>	109
Gambar 5.13 Model Pengukuran Keseluruhan SEM.....	110
Gambar 5.14 Model Pengukuran Struktural.....	113



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Kuesioner.....	127
Lampiran 2	Tabulasi Data Variabel penelitian.....	130
Lampiran 3	Uji Normalitas.....	150
Lampiran 4	Uji Validitas.....	152
Lampiran 5	Uji Reliabilitas.....	156
Lampiran 6	Analisis SEM.....	160
Lampiran 7	Hubungan (Korelasi) Antar Dimensi.....	163
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup.....	166

