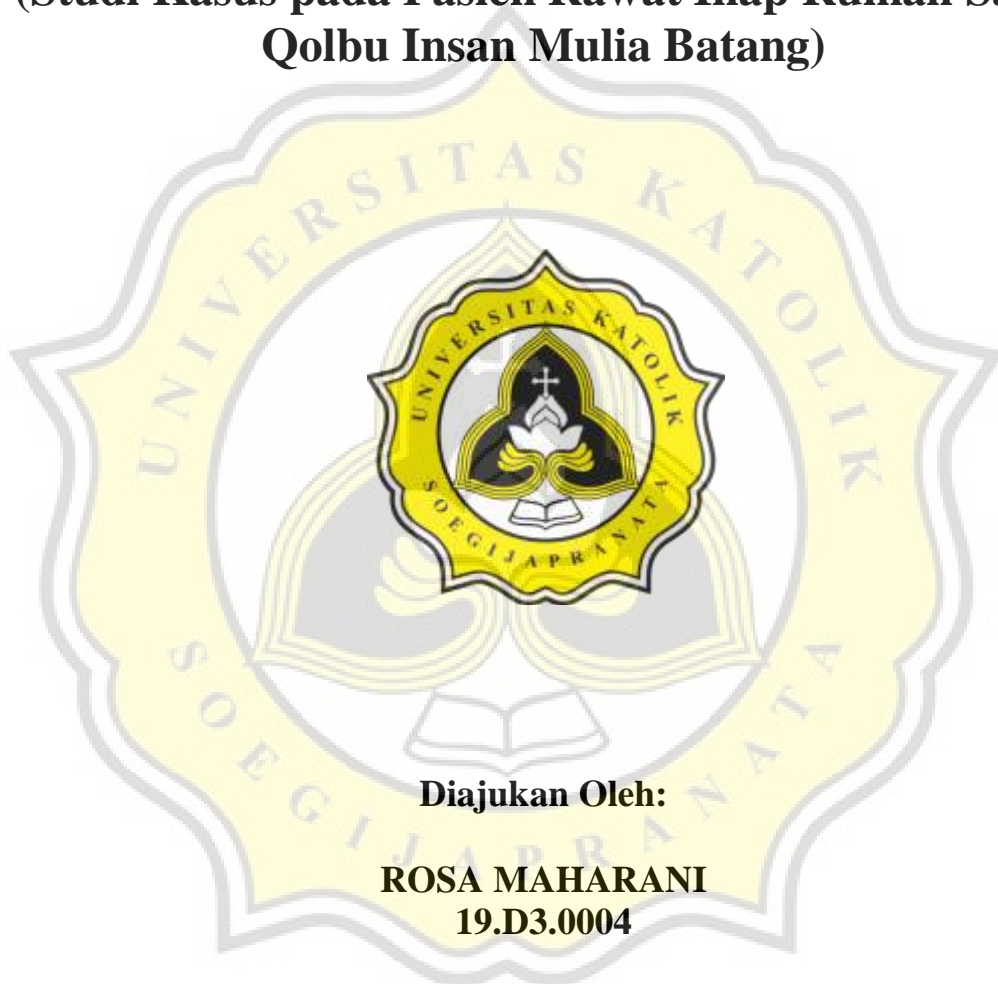


TESIS
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT
(Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit
Qolbu Insan Mulia Batang)



Diajukan Oleh:

ROSA MAHARANI
19.D3.0004

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT
(Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit
Qolbu Insan Mulia Batang)**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Magister Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Diajukan Oleh:

NAMA : Rosa Maharani
N I M : 19.D3.0004

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosa Maharani

NIM : 19.D3.0004

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Batang)”** adalah hasil penelitian saya dengan supervisi dosen pembimbing, dan bukan hasil plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Semarang, 10 Juli 2022

Yang menyatakan



Rosa Maharani

19.D3.0004



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit"

Diajukan oleh : Rosa Maharani

NIM : 19.D3.0004

Tanggal disetujui : 28 Juni 2022

Telah setuju oleh

Pembimbing 1 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Penguji 1 : Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.

Penguji 2 : Dr. Berta Bekti Retnawati S.E., M.Si.

Penguji 3 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Penguji 4 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Ketua Program Studi : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., P.hD

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=19.D3.0004

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosa Maharani

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Tesis / Karya Ilmiah

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Batang)” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 28 Juni 2022



Rosa Maharani

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini. Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dengan selesainya penulisan karya ilmiah tesis ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Drs. Sentot Suciarto, M.P., Ph.D. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, nasihat, dan doa sehingga penulisan tesis ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada M.Y. Dwi Hayu Agustini, M.B.A., Ph.D selaku Pengurus Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi penulisan karya ilmiah ini, Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah, M.Si., dan Dr. Berta Berti Retnawati, M.Si. sebagai dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritikan, dan saran dalam penyempurnaan penulisan karya ilmiah ini serta semua dosen Program Studi Magister Manajemen.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Tri Handayani, Mas Dian Galih Tegar, Gentala Matawaktu, dik Reni, keluarga besar dan teman-teman Magister Manajemen angkatan 2019.

Ucapan terimakasih untuk RS Qolbu Insan Mulia Batang yang telah banyak membantu dan memberikan izin kepada penulis dalam melakukan penelitian. Selain itu juga penulis mengucapkan terima kasih kepada Brayat Agung LLDIKTI Wilayah VI Semarang yang telah memberikan semangat dan doa selama studi.

Semarang, 28 Juni 2022



Rosa Maharani

ABSTRAK

Rosa Maharani. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Qolbu Insan Mulia Batang). Program Studi : Magister Manajemen. Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi tampilan fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Issac* dan *Michael* dengan jumlah responden sebanyak 63. Data yang didapat dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Berdasarkan dari hasil uji t nilai signifikan yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini diartikan bahwa ada pengaruh secara parsial antara dimensi tampilan fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Hasil Uji Simultan (F) berpengaruh secara simultan dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS QIM Batang. Dari hasil koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa 89,7% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Bagi rumah sakit diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan dikarenakan nilai hanya dalam kategori cukup baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Rosa Maharani. 2022. The Effect of Service Quality on Satisfaction of Inpatients in Hospitals (Case Study on Inpatients at Qolbu Insan Mulia Batang Hospital). Study Program : Master of Management. Soegijapranata Catholic University, Semarang.

This study aims to see and analyze the effect of service quality which includes the dimensions of physical appearance, responsiveness, reliability, assurance and empathy on patient satisfaction either partially or simultaneously. This research is quantitative research. The data collection tool in this study used a questionnaire. The sampling technique used the Issac and Michael formula with a total of 63 respondents. The data obtained were analyzed using multiple linear regression.

Based on the results of the t test, the significant value obtained is $0.000 < 0.05$, this means that there is a partial influence between the dimensions of physical appearance, responsiveness, reliability, assurance and empathy on patient satisfaction. Simultaneous test results (F) have a simultaneous and significant effect on service quality variables on patient satisfaction at QIM Batang Hospital. From the results of the coefficient of determination, it can be concluded that 89.7% of service quality has an effect on patient satisfaction. For hospitals, it is expected to improve the quality of service on the dimension of reliability because the value is only in the good enough category.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.2. Kepuasan Pasien	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	12
2.2.2 Faktor Pengaruh Kepuasan Pasien	13
2.2.3 Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan	14
2.2.4 Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pasien	22
2.3 Kerangka Pikir	18
2.4 Hipotesis	19
2.5 Definisi Operasional	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Dan Lokasi Penelitian	23
3.2 Populasi Dan Sampel	23
3.3 Jenis dan Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Analisis Data	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.2 Karakteristik Responden	37
4.3 Tanggapan Responden	39
4.4 Hasil Penelitian	45
4.5 Pembahasan	50
4.6 Implikasi Manajerial	53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	54
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	54
5.3 Saran	57

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional	20
Tabel 2 Instrumen Skala Likert.....	26
Tabel 3 Analisis Kategori.....	27
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	28
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien	29
Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 7 Kelompok Usia, Pendidikan dan Jenis Kelamin	37
Tabel 8 Kelompok Usia, Pekerjaan dan Jenis Kelamin	38
Tabel 9 Kelompok Usia, Jenis Sakit dan Jenis Kelamin	38
Tabel 10 Kelompok Lama Perawatan, Jumlah Penunggu dan Jenis Sakit	39
Tabel 11 Respon Jawaban Variabel Tampilan Fisik	40
Tabel 12 Respon Jawaban Variabel Daya Tanggap	41
Tabel 13 Respon Jawaban Variabel Kehandalan	42
Tabel 14 Respon Jawaban Variabel Jaminan	43
Tabel 15 Respon Jawaban Variabel Empati	44
Tabel 16 Respon Jawaban Variabel Kepuasan Pasien.....	45
Tabel 17 Hasil Uji Persamaan Regresi.....	46
Tabel 18 Hasil Uji Parsial (t)	47
Tabel 19 Hasil Uji Simultan (F)	49
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir	18
--------------------------------	----

