

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN
RAWAT INAP DI-RUMAH SAKIT ST.ELISABETH
SEMARANG**

TESIS

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



**PROGRAM MAGISTER SAINS MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2003

	PERPUSTAKAAN Universitas Katolik Soegijapranata
No. Inv.	046 / 52 / MSI / C.1
Tanggal	19 Januari 2015
Paraf	



UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
PROGRAM PASCASARJANA (S2)
MAGISTER SAINS MANAJEMEN

Jl . Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang,50234 Telp.8316142-8441555(Hunting) Pesawat
201-202 Fax.8415429-8445265, [Http://www.unika.ac.id](http://www.unika.ac.id) E-mail :Pasca@unika.ac.id
PO Box 8033/SM. Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

HALAMAN PERSETUJUAN

NAMA : Budi Agustriano Ign.

NIM : 01.90.0040

Program Studi : Program Pascasarjana MSi Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran Jasa

JUDUL TESIS :

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa
terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien rawat inap
di Rumah Sakit St. Elisabeth, Semarang.**

DOSEN PEMBIMBING I : Drs. Sentot Suciarto A, MP. Ph.D

DOSEN PEMBIMBING II : Dra. Retno Yustini WP, MSi

Semarang , Oktober 2003

Dosen Pembimbing I


Drs.Sentot Suciarto A, MP. Ph.D

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing II


Dra. Retno Yustini WP, MSi

Motto

*Jangan pernah mundur saat menghadapi kesulitan,
Majulah terus setiap ada kesempatan.
Jika tak ada kesempatan, ciptakan kesempatan
Tersebut.*

(John Maxwell)



*Tuhan tidak mencari orang yang luar biasa,
Untuk melakukan pekerjaan biasa.
Tetapi Ia mencari orang-orang biasa,
Untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang luar biasa*

(Rm. Budi Pr)

UCAPAN TERIMAKASIH

Buah karya ini diangkat dengan harapan, suatu saat nanti dikembangkan oleh mereka yang menyadari bahwa pelanggan memang '*stake holder*' sesungguhnya. Tak bisa dipungkiri jasa apapun yang ditawarkan orang, tidak akan terlepas dari pelanggan. Namun ada cara yang dapat membantu kita terlepas dari ketakutan terhadap pelanggan, yakni pelajari kebutuhan, pahami persepsi serta kenalilah dengan baik pelanggan anda.

Di kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Drs. Sentot Suciarto A, MP. Phd dan Dra. Retno Yustini WP, MSi sebagai pembimbing yang telah memberi pengarahan, sehingga tersusun tesis ini sebagai syarat menyelesaikan program pasca sarjana (S2) Magister Sains Manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Uskup Purwokerto Mgr. Julianus Sunarko SJ, yang memberikan kesempatan studi lanjut. Rekan mahasiswa S2 yang membantu penulis menyusun tesis ini, khususnya Sumarno SE, MSi yang tekun memberi banyak masukan dan pengertian. Tanpa dukungan mereka, baik moril dan waktu kiranya penulis sulit dapat menyelesaikan tesis ini. Terima kasih untuk rekan lain yang tidak disebutkan, namun banyak mendukung untuk studi.

'Last but not least' ungkapan terima kasih penulis tentunya secara khusus ditujukan kepada Tuhan yang mencurahkan banyak rahmatNya. Dialah sumber inspirasi, kekuatan dan benteng hidupku.

Semarang, Oktober 2003

ABSTRACTION

The new paradigm which changes world recently is the business orientation from manufacturing product to service one. The change opens management perspective about need of ideal business concept to customer and making him/ her as partner. This paradigm doesn't attempt customer as an object, but as a subject in growing up organization.

This research aims to analyze how far patient satisfaction and loyalty affect organization of Elisabeth hospital, Semarang. Data collecting method in research is by using questionnaire and five-point likert scale from absolutely disagree to absolutely agree with Structural Equation Modelling (SEM) analyzing device in two techniques. They are Confirmatory Factor Analysis and Regression Weight.

Data analysis result shows existence of strong relationship between service quality to patient satisfaction and loyalty in Elisabeth hospital, Semarang. All hypotheses on research can be accepted, because of showing the significant effect existence from service quality with critical ratio (CR= 5,891), customer satisfaction with CR= 4,913 and customer loyalty with CR = 5,928. All points are above CR mean score $\geq 2,0$, which the higher service quality, the more satisfied to customer then gives expectation, image and good experience to hospital. Thus also the higher customer satisfaction, the more creation to their loyalty with commitment, repurchase intention and remedial loyalty.

ABSTRAKSI

Paradigma baru yang mengubah dunia bisnis dewasa ini adalah orientasi bisnis dari produk manufaktur menuju produk jasa. Perubahan tersebut membuka pandangan manajemen tentang perlunya konsep bisnis yang ideal dan sesuai dengan tuntutan zaman. Salah satu model yang berkembang sekarang adalah fokus kepada pelanggan dan menjadikan mereka sebagai '*partner*'. Paradigma ini menempatkan pelanggan bukan sebagai obyek, melainkan sebagai subyek dalam mengembangkan organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, sejauh mana aspek kepuasan dan loyalitas pasien sebagai pelanggan mempengaruhi organisasi rumah sakit Elisabeth, Semarang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, memakai kuesioner dan menggunakan skala Likert 5 point dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan '*Structural Equation Modelling*' (SEM) yang memakai 2 teknik yaitu Analisis Faktor Konfirmatori atau disebut '*Conformatory Factor Analysis*' dan '*Regression Weight*' pada SEM

Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh kuat antara Kualitas pelayanan jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah sakit Elisabeth, Semarang. Semua hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima, karena menampilkan adanya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dengan nilai *Critical Ratio* (CR) = 5,891, kepuasan pelanggan dengan nilai CR = 4,913 dan Loyalitas pelanggan dengan nilai CR = 5,928. Semua nilai tersebut diatas nilai rata-rata $CR \geq 2,0$, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas sertamemberikan harapan, kesan dan pengalaman baik terhadap rumah sakit. Demikian pula makin tinggi kepuasan pelanggan, makin tercipta loyalitas mereka dengan komitmen, pembelian ulang dan kesetiaan berobat.

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan dan Pembatasan masalah.....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
D. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Kualitas pelayanan	14
B. Kepuasan Pelanggan.....	18
C. Loyalitas Pelanggan.....	21
D. Penelitian Terdahulu.....	25
E. Kerangka Berpikir	27
F. Hipotesis.....	29
G. Definisi Operasional Variabel	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel.....	33
C. Jenis dan Metode Pengumpulan data.....	34
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
E. Analisis	
1. Alat Analisis data.....	43
2. Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum responden / Data penelitian.....	50
1. Gambaran umum RS Elisabeth Semarang.....	50
2. Gambaran umum responden	52
B. Proses dan hasil analisis data	56
C. Pengujian Hipotesis	77
D. Implikasi Managerial	82

BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	86
B.	Keterbatasan Penelitian	87
C.	Saran / Rekomendasi Penelitian Lanjutan	
	1. Saran	88
	2. Rekomendasi penelitian lanjutan	89
DAFTAR PUSTAKA.....		91
DAFTAR LAMPIRAN		
	I. Lampiran Kuestioner	
	II. Tabulasi data	
	III. Distribusi Frekuensi Item-item variabel program SPSS	
	IV. Hasil Perhitungan penelitian Program Amos Version 4.01	
	V. Permohonan ijin survey kepada pihak RS. Elisabeth	
	VI. Ijin Survey RS.Elisabeth Semarang	
CURRICULUM VITAE		



DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1 Perincian butir pertanyaan.....	36
Tabel 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 28 pertanyaan.....	40
Tabel 3.3 Model pengukuran.....	45
Tabel 3.4 Indeks Pengujian Kelayakan model	48
Tabel 4.1 Jumlah tenaga medis dan non medis RS Elisabeth.....	51
Tabel 4.2 Jumlah kelas, ruang dan tempat tidur RS Elisabeth.....	51
Tabel 4.3 Data deskriptif penelitian	53
Tabel 4.4 Penilaian responden thd kualitas pelayanan RS Elisabeth.....	55
Tabel 4.5 Indeks Pengujian kelayakan model	58
Tabel 4.6 Standardized Regression Weight	59
Tabel 4.7 Analisis Konfirmatori 1	62
Tabel 4.8 Standardized Regression Weight	63
Tabel 4.9 Analisis Konfirmatori 2	66
Tabel 4.10 Standardized Regression Weight	67
Tabel 4.11 Indeks Pengujian Kelayakan S.E.M	69
Tabel 4.12 Penilaian atas normalitas data	70
Tabel 4.13 Descriptive Statistics	71
Tabel 4.14 Standardized Residual Covariances	73
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan reliability dan variance extract.....	76
Tabel 4.16 Kesimpulan Hipotesis	82

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1 Perincian butir pertanyaan.....	36
Tabel 3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 28 pertanyaan.....	40
Tabel 3.3 Model pengukuran.....	45
Tabel 3.4 Indeks Pengujian Kelayakan model	48
Tabel 4.1 Jumlah tenaga medis dan non medis RS Elisabeth.....	51
Tabel 4.2 Jumlah kelas, ruang dan tempat tidur RS Elisabeth.....	51
Tabel 4.3 Data deskriptif penelitian	53
Tabel 4.4 Penilaian responden thd kualitas pelayanan RS Elisabeth.....	55
Tabel 4.5 Indeks Pengujian kelayakan model	58
Tabel 4.6 Standardized Regression Weight	59
Tabel 4.7 Analisis Konfirmatori 1	62
Tabel 4.8 Standardized Regression Weight	63
Tabel 4.9 Analisis Konfirmatori 2	66
Tabel 4.10 Standardized Regression Weight	67
Tabel 4.11 Indeks Pengujian Kelayakan S.E.M	69
Tabel 4.12 Penilaian atas normalitas data	70
Tabel 4.13 Descriptive Statistics	71
Tabel 4.14 Standardized Residual Covariances	73
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan reliability dan variance extract.....	76
Tabel 4.16 Kesimpulan Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir yang dipakai penelitian.....	28
Gambar 4.1	Analisis Konfirmatori 1.....	59
Gambar 4.2	Analisis Konfirmatori 2.....	63
Gambar 4.3	Analisis Structural Equation Modelling.....	67

