

**ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PASIEN DI RUMAH SAKIT TK.IV 04. 07. 02 SLAMET RIYADI
SURAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Setia Budi**



Oleh

ENDAH WIDIYANTI

07.09.0139L

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

2013

ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS

PASIEN DI RUMAH SAKIT TK. IV 04. 07. 02 SLAMET RIYADI

SURAKARTA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi

Universitas Setia Budi



Oleh

ENDAH WIDIYANTI

07.09.0139L

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

2013

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PASIEN DI RUMAH SAKIT TK IV 04.07.02 SLAMET RIYADI
SURAKARTA**

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian skripsi pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 Juli 2013

Pembimbing I



Nang Among Budiadi, SE., M.Si.

NIP. 01.05.086

Pembimbing II



Ir. Rudy Januar, MT

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Ariefah Yulandari, SE., MM

NIP. 01.10.098

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PASIEEN DI RUMAH SAKIT TK IV 04.07.02 SLAMET RIYADI
SURAKARTA

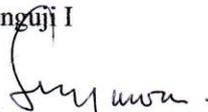
Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi

Universitas Setia Budi pada :

Hari : Senin

Tanggal : 15 Juli 2013

Penguji I


Didik Setyawan, SE, MM., M.Sc

NIP. 01.08.094

Penguji III


Nang Among Budiadi, SE., M.Si.

NIP. 01.05.086

Penguji II


Y. Kristanto, SE., MM

NIP. 01.94.017

Penguji IV


Ir. Rudy Januar, MT

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Ariefah Yulandari, SE., MM

NIP. 01.10.098



Dekan Fakultas Ekonomi


Didik Setyawan, SE, MM., M.Sc

NIP. 01.08.094

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 03 Juli 2013



Endah Widiyanti

NIM 07.09.0139L

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- ❖ Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama.
- ❖ Pengalaman adalah guru yang terbaik tetapi buanglah pengalaman buruk yang hanya merugikan.
- ❖ Setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah bila dikerjakan tanpa keengganan.

Persembahan

- ❖ Untuk Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberi tuntunan dalam proses penyusunan skripsi ini.
- ❖ Untuk orang tua atas doa dan dukungannya.
- ❖ Untuk seseorang yang dengan tulus menyayangiku.
- ❖ Untuk sahabat-sahabatku.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT TK IV 04.07.02 SLAMET RIYADI SURAKARTA**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi.

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidaklepas dari bantuan berbagai pihak.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Didik Setyawan, SE.,MM.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Nang Among Budiadi, SE.,M.Si selaku pembimbing I, yang telah memberikan pengarahan, motivasi, bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam menjalankan penelitian skripsi.
3. Ir. Rudy Januar selaku pembimbing II, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dorongan, serta petunjuk kepada penulis dalam menjalankan penelitian skripsi.
4. dr. Nunung Joko Nugroho selaku Direktur Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam kegiatan penelitian penyusunan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan petunjuk hingga selesainya penulisan skripsi ini.

6. Segenap responden yangtelah bersedia memberikan jawaban guna kepentingan penelitian ini.
7. Teman-teman kuliah khususnya angkatan 2009 yang telah memberikan bantuan yang berguna bagi penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun dengan segala keterbatasan tersebut penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surakarta, Juli 2013

Penulis

SARI

Widiyanti, Endah. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit TK IV. 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta*, Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi. Pembimbing I. Nang Among Budiadi, SE., M.Si. Pembimbing II. Ir. Rudy Januar, MT.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Untuk menguji pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pasien, serta untuk menguji pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Uji statistik dilakukan dengan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 17.0.

Hasil dari pengolahan data dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, hal ini ditunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,03 < 0,05$. Variabel kinerja perawat juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,01 < 0,05$.

Kata kunci: fasilitas, kinerja perawat, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

ABSTRACT

Widiyanti, Endah. 2013. *Analysis of Factors which Influence Loyalty of Patient in the Hospital of Grade IV.04.07.02 of Slamet Riyadi*. Script. Program Study of S1 Management, Economic Faculty of Setia Budi University. Guide Lecture I: Nang Among Budiati, SE., M.Si. Guide Lecture II: Ir. Rudy Januar, MT

The aims of this research are to know the impact of variable of patient's satisfaction against loyalty of patient, to test the impact of variable of facility against patient's satisfaction, and to test the impact of work achievement of nurse against patient's satisfaction.

Technique of collecting data used in this research is questioner. Statistic test was performed by analysis of double linear regression using SPSS version 17.0.

From the result of data analysis it can be concluded that variable of patient's satisfaction has significant influence against patient's loyalty it was showed with value of significance amount $0.000 < 0.05$. Facility variable has significant influence against patient's satisfaction, it was showed with significance value amount of $0.03 < 0.05$. The variable of nurse's achievement has significant influence against patient's satisfaction, it was showed with significance value amount of $0.01 < 0.05$

Keyword: facility, nurse's achievement, patient's satisfaction, patient's loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusahan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	5
1. Rumusan Masalah	5
2. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	7
A. Loyalitas Pasien	7
B. Kepuasan Pasien	9

C. Fasilitas Rumah Sakit	13
D. Kinerja Perawat	16
E. Model Kerangka Pikir	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis dan Desain Penelitian	20
B. Populasi, Sampel dan Tehnik Penyampelan.....	21
C. Definisi Operasional	24
D. Pengujian Instrumen Penelitian	26
1. Uji Reliabilitas	26
2. Uji Validitas	27
E. Tehnik Pengumpulan Data	28
F. Tehnik Analisis Data	28
1. Analisis Regresi Linear Berganda	28
2. Uji t	29
3. Uji f	31
4. Koefisien β	32
5. Analisis Determinasi	32
6. Uji Asumsi Multikolinesritas.....	33
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	35
A. Diskripsi Sampel	35
B. Hasil Penelitian.....	37
1. Pengujian Instrumen Penelitian	37
a. Uji Reliabilitas	37

b. Uji Validitas	38
2. Pengujian Hipotesis	41
a. Analisis Regresi Linier Berganda	43
b. Uji t	44
c. Uji f	47
d. Koefisien Determinasi	48
e. Uji Asumsi Multikolinieritas	49
C. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Rekomendasi	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Sampel	23
Tabel 3.2 Definisi Operasional	24
Tabel 4.1 Karakteristik Sampel Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Sampel Berdasarkan Lama Perawatan.....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Sampel Berdasarkan Kunjungan Kontrol.....	37
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.6 Hasil Analisis Faktor Dengan Menggunakan CFA Variabel Fasilitas	39
Tabel 4.7 Hasil Analisis Faktor Dengan Menggunakan CFA Variabel Kinerja	40
Tabel 4.8 Hasil Analisis Faktor Dengan Menggunakan CFA Variabel Kepuasan	40
Tabel 4.9 Hasil Analisis Faktor Dengan Menggunakan CFA Variabel Loyalitas	41
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Regresi Linier Berganda Hirarki I.....	42
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Regresi Linier Berganda Hirarki II	42
Tabel 4.12 Identifikasi Variabel Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien.....	48
Tabel 4.13 Identifikasi Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 4.14 Nilai Tolerance dan VIF Coefficients Hirarki I	50
Tabel 4.15 Nilai Tolerance dan VIF Coefficients Hirarki II	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pasien	12
Gambar 2.2 Model Kerangka Pikir	19
Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Uji t	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian

Lampiran 2 Kusioner

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data

Lampiran 4 Daftar Sampel

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan guna meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Depkes RI, 2004).

Upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, salah satu diantaranya yang dianggap mempunyai peranan cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan peraturan Undang-Undang No 23 tahun 1999 tentang pelayanan kesehatan, agar pelayanan kesehatan mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai persyaratan diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau dan bermutu (Azwar, 1994).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 983 tahun 1992 menjelaskan bahwa rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memegang peranan cukup penting dalam pembangunan kesehatan masyarakat. Untuk itu rumah sakit harus bisa memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau dalam rangka

meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit menyediakan pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. (Herlambang dan Murwani, 2012).

Tugas pokok rumah sakit melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (*kuratif*), selanjutnya karena kemajuan ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran, peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat pelayanan rumah sakit juga bersifat pemulihan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*). Sasaran pelayanan kesehatan rumah sakit bukan hanya untuk individu pasien tetapi berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum (Herlambang dan Murwani, 2012).

Mutu pelayanan terkait dengan aspek pelayanan teknis oleh para profesional seperti dokter dan perawat, efektifitas dan efisiensi terkait biaya dan jenis pelayanan, keamanan dan keselamatan pasien, kepuasan pasien (Sabarguna, 2008). Rumah sakit dapat mencapai tujuannya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara menyediakan fasilitas yang lengkap dan canggih, tenaga dokter dan para medisnya sesuai dengan standar, serta mengupayakan pelayanan yang handal sehingga pasien merasa puas dan akhirnya loyalitas pasien untuk berobat di suatu rumah sakit semakin meningkat (Adikoesoemo, 2003).

Kepuasan adalah sikap atau evaluasi yang dibentuk oleh pelanggan dengan membandingkan perkiraan sebelum pembelian dengan apa yang akan diterima dari sebuah produk atas persepsi subyektif dari performa aktual yang diterima (Oliver, 1980). Kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku pembeli dimana pelanggan yang puas cenderung menjadi loyal (Selnes, 1993). Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2003).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Poniman dan Supriyono (2012) menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri yaitu *assurance*, *tangibles*, dan *responsiveness* mampu memprediksi pasien puas secara positif. Oleh karena itu, ketiga dimensi pelayanan tersebut perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan secara terus menerus untuk menjaga citra Rumah Sakit Nirmala Suri sebagai rumah sakit swasta yang dapat dipercaya dan dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sugiharti (2008) menyimpulkan kualitas pelayanan merupakan elemen utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh secara langsung terhadap minat pasien untuk mereferensikan jasa rumah sakit kepada orang lain.

Killa (2010) menjelaskan tentang usaha yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan memprioritaskan ketersediaan peralatan medis dan fasilitas penunjang serta memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh. Temuan lain oleh Hadiyati (2010)

menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, baik secara simultan maupun parsial, terhadap loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia Persero Kantor Pos Lawang. Penelitian oleh Haryanto dan Ollivia (2009) pada salah satu Rumah Sakit di Singapura menyatakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi intensi dari pasien Indonesia untuk berobat di Singapura. Faktor tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan dan kualitas dari tenaga medis.

Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT TK IV 04.07.02 SLAMET RIYADI SURAKARTA”. Alasan pemilihan judul adalah untuk mencapai tujuan Rumah Sakit yaitu memberikan pelayanan yang prima kepada pasien dan menghindari kesalahan dalam pelayanan. Aspek fasilitas, kinerja perawat, dan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standar pelayanan karena mempengaruhi loyalitas pasien untuk berobat di suatu rumah sakit. Keberhasilan Rumah Sakit sangat ditentukan dari aspek tersebut. Selain itu pelayanan merupakan kunci kesuksesan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa (Sabarguna, 2008).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta karena rumah sakit tersebut belum memiliki fasilitas yang lengkap khususnya di instalasi rawat jalan. Kinerja karyawan yang belum maksimal. Kepuasan pasien yang masih perlu ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi

Surakarta menimbulkan *gap* antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. *Gap* ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi rumah sakit dengan cara yang berlainan atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut (Parasuraman, 1985).

B. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

1. Rumusan Masalah

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan yang merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan rumah sakit cenderung akan loyal atau setia selanjutnya taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan cenderung akan pindah ke layanan kesehatan lain atau tidak mematuhi rencana pengobatan. Komponen kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor fasilitas rumah sakit dan kinerja perawat. (Pohan, 2012).

2. Pertanyaan Penelitian

- a) Apakah kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pasien Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta?
- b) Apakah faktor fasilitas yang dimiliki Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta mempengaruhi kepuasan pasien?

- c) Apakah faktor kinerja perawat yang bekerja di Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta mempengaruhi kepuasan pasien?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta.
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta.
3. Untuk menguji pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kontribusi Teori

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta dengan teori yang sudah ada.

2. Kontribusi Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diterapkan dalam praktek yang ada serta dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan di Rumah Sakit TK IV 04.07.02 Slamet Riyadi Surakarta.