

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MOEWARDI
YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN**

SKRIPSI

Diajukan Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi

Syarat-syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi

Universitas Setia Budi



Disusun Oleh :

I KOMANG AGUS TRINATA

08100187L

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA

2014

PERSETUJUAN PEMBIMBING

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MOEWARDI YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN

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

Hari :

Tanggal :

Pembimbing I



(Ariefah Yulandari,SE.,MM.)

Pembimbing II



(Ari subagyo,SE.,MM.)

Mengetahui

Kepala Program Studi S1 Manajemen



(Ariefah Yulandari.,SE.,MM.)

LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MOEWARDI YANG DIMEDIASI
KEPUASAN PASIEN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi pada :

Hari :

Tanggal :

Penguji I

Penguji II



Drs. Waluyo Budi Atmoko, MM.



Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

Penguji III



Ari Subagiyo, SE., M.M

Penguji IV

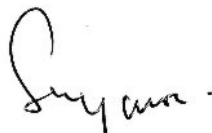


Ariefah Yulandari, SE., MM

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc



Ariefah Yulandari, SE., MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. MOEWARDI YANG DIMEDIASI KEPUASAN PASIEN”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis 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 dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 8 Agustus 2014

I Komang Agus Trinata

NIM. 08100187L

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Buatlah keputusan dengan kata hati,, nikmatilah kehidupan dengan rasa syukur,, hadapilah persoalan dengan keikhlasan,, jadikan kejujuran dan kesabaran sebagai pegangan untuk berpijak,, lewati hari dengan senyum terindah,, tak ada yang abadi semua hanyalah ilusi,, tak ada yang sempurna jadikanlah apa adanya diri kita.

Rasa aman dan jiwa yang tentram merupakan kebutuhan rohani bagi setiap orang. Rasa aman, cinta kasih dan kedamaian akan di rasakan oleh orang yang selalu merasa dekat dengan tuhan. Salah satu kemaha kuasa tuhan adalah sebagai pelindung ciptaanNya yang benar-benar meyakiniNya yang selalu memuja dan melaksanakan ajaran-ajarannya.

"Om suklam bharadaram wisnum, casi warnam, catur bhujam,

prasana wadanam dyayet, sarwa wigna pasantayet"

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Tuhan Yang Maha Esa, Sang pencipta jagat raya beserta isinya, yang selalu menuntun jalanku kearah yang baik dan benar, memberi perlindungan dan senantiasa mendengar dan mengabulkan doa – doaku.
- Kedua orang tua terkasih, yang telah sepenuh hati mendukungku, memberikanku motivasi dan memberikan kasih sayang yang teramat besar kepada penulis.
- Keluarga besar KMHD yang telah membantu saya bertumbuh dalam iman, sepiritual dan memberikan saya motivasi yang tidak ternilai harganya.
- Keluarga besar Universitas Setia Budi yang telah memberiku kelonggaran waktu sehingga penuls dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas.
- Sahabat-sahabatku seperjuangan yang terkasih Fakultas Ekonomi angkatan 2010.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Minat kunjungan ulang.....	7
1. Definisi minat kunjungan ulang	7
2. Konsep loyalitas pelanggan	9
3. Faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang	12
4. Indikator minat kunjungan ulang.....	12
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	15
1. Pengertian kualitas pelayanan	15
2. Pengertian kualitas pelayanan kesehatan.....	16
3. Faktor-faktor dalam mewujudkan kualitas pelayanan	

Kesehatan.....	18
4. Indikator kualitas pelayanan.....	19
5. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan – kepuasan pasien..	21
6. Hubungan kualitas pelayanan – minat kunjungan ulang.....	21
C. Kepuasan pasien	24
1. Definisi kepuasan konsumen	24
2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.....	26
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	28
4. Indikator kepuasan pasien.....	28
5. Metode pengukuran kepuasan pasien.....	28
6. Hubungan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang dan sebagai mediasi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang.....	30
7. Model penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan desain penelitian	34
B. Populasi, sampel, dan teknik penyampelan	36
C. Definisi operasional variabel	37
D. Instrument penelitian	42
E. Teknik pengumpulan data	44
F. Teknik analisis data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi sampel	51
B. Hasil penelitian	53
1. Uji validitas	53
2. Uji reliabilitas	54
3. Analisis regresi.....	55
C. Pembahasan	60
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pasien.....	60
2. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien	61
3. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang	61
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Keterbatasan penelitian.....	65
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
.1. Prilaku konsumen.....	11
.2. Konsep kepuasan pelanggan.....	17
.3. Model konseptual kualitas jasa.....	32
.4. Bentuk hipotesis model penelitian.....	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Deskripsi sampel.....	51
2. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	52
3. Karakteristik berdasarkan umur	52
4. Hasil uji validitas kuisisioner.....	53
5. Hasil uji reliabilitas kuisisioner	53
6. Hasil analisis regresi sederhana variabel kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.....	55
7. Hasil analisis regresi sederhana variabel kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang	56
8. Hasil nilai <i>tolerance</i> dan <i>VI</i>	57
9. Hasil analisis regresi bergand.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Keterangan Ijin Penelitian.....	69
2. Formulir persetujuan penelitian.....	70
3. Kuisoner.....	71
4. Hasil uji validitas kuisoner.....	74
5. Hasil uji reliabilitas kuisoner dalam variabel minat kunjungan ulang.....	76
6. Hasil uji reliabilitas kuisoner dalam variabel minat kepuasan pasien.....	77
7. Hasil uji reliabilitas kuisoner dalam variabel kualitas pelayanan kesehatan.....	78
8. Regresi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.....	79
9. Regresi kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang.....	80
10. Regresi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang.....	81

INTISARI

Trinata, I Komang Agus. 2014. Analisis Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi yang dimediasi kepuasan pasien. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi. Pembimbing I. Arifah Yulandari, SE., MM. Pembimbing II. Ari Subagio, SE., MM.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi dalam menghadapi tingkat persaingan global yang semakin kompleks pada saat ini, institusi rumah sakit sangat diharapkan dapat menerapkan system yang dapat membentuk suatu pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. Pada penelitian ini mencoba mengungkapkan hubungan antara kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menguji pengaruh kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Tempat dalam penelitian adalah di rumah sakit Dr. Moewardi. Ukuran dari sampel adalah 200 responden. Pengujian hipotesis menggunakan pengujian Uji t (pengujian Hipotesis).

Hasil dari pengolahan data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan kesehatan (KPK) terhadap kepuasan pasien (KP) dengan nilai koefisiensi regresi sebesar 0.515 dan signifikansi dilevel 0.000 sehingga dalam hal ini variabel kualitas pelayan kesehatan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel kepuasan pasien maka H_{1a} terdukung. Ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan kesehatan (KPK) ke minat kunjungan ulang (MKU) nilai koefisiensi regresi sebesar 0.335 dan signifikansi dilevel 0.000 sehingga dalam variabel ini dinyatakan berpengaruh positif maka H_{1b} diterima. Ada pengaruh yang signifikan dari kepuasan pasien (KP) dan kualitas pelayanan kesehatan (KPK) terhadap minat kunjungan ulang (MKU) dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,265 artinya 26,5% variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,138 menjelaskan bahwa 13,8% variabel minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayan kesehatan dan kepuasan pasien, sisanya sebesar 86,2% minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, minat kunjungan ulang pasien.

ABSTRACT

Trinata, I Komang Agus. 2014 Analysis of Effect of quality health care to re-visit interest inpatients at the General Hospital Dr. Moewardi mediated patient satisfaction. Thesis. Management Program S1. Faculty of Economics. Setia Budi University. Supervisor I. Arifah Yulandari, SE., MM. Supervisor II. Ari Subagio, SE., MM.

General Hospital Dr. Moewardi in the face of global competition level is more complex at this point, the institution hospital was expected to implement a system that can form a better quality health care and quality so as to improve patient re-visit interest. In this study tries to reveal the relationship between service quality and patient satisfaction with the patient's interest to re-visit the General Hospital Dr. Moewardi.

This study used quantitative research methods that examine the influence of patient satisfaction, quality health care to patients re-visit interest. Place in the study were in the hospital Dr. Moewardi. The size of the sample was 200 respondents. Hypothesis testing using t-test testing (hypothesis testing).

The results of processing the data, it can be concluded as follows: There was a significant effect of the quality of health services (KPK) on patient satisfaction (KP) with a regression coefficient values of 0.515 and 0.000 at the level of significance that in this case the variable quality of health care is declared positive effect and significance to variable patient satisfaction then H1a supported. There is a significant influence on the quality of health services (KPK) to re-visit interest (MKU) koefesiensi regression value of 0.335 and 0.000 at the level of significance of this variable is declared so that the positive effect it H1b is accepted. There is a significant influence on patient satisfaction (KP) and the quality of health services (KPK) to re-visit interest (MKU) with a coefficient of determination equal to 0.265 means that 26.5% of patients satisfaction variable is affected by the quality of health care. While the determination coefficient of 0.138 explains that 13.8% of patients re-visit interest variable is affected by the quality of health care and patient satisfaction, while the remaining 86.2% interest in re-visit patients affected by other variables.

Keywords: Quality of health care, patient satisfaction, patient re-visit interest.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penelitian tentang kualitas pelayanan dirasa masih penting dalam perusahaan jasa. Dimana perusahaan jasa akan memfokuskan pemberian layanan kepada konsumennya. Rumah sakit sebagai salah satu bentuk perusahaan jasa perlu menerapkan kaidah-kaidah layanan prima kepada pasien maupun keluarga pasien.

Hasil dari kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak tingkat kepuasan konsumen yang berimplikasi kepada minat penggunaan ulang. Dalam pembentukan minat terdapat berbagai faktor yang mempengaruhinya. Terindikasi secara teoritis minat kunjungan ulang dipengaruhi antara lain kualitas pelayanan (Parasuraman *et.al*, 1985 ; Crosby, 2001), kepuasan pasien (Kotler, 2000 ; Rangkuti, 2002), persepsi konsumen (Edi Mulyanto, 2006) dan citra Perusahaan (Kotler, 2000)

Namun, dalam penelitian ini pembentukan minat kunjungan ulang peneliti menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan, dikarenakan hasil dari beberapa review jurnal yang menunjukkan tingkat signifikansi kedua variabel tersebut lebih tinggi daripada yang lain (Yunestri Mukti, *et all.*, 2012 ; Niken Prastiwi, 2007).

Berbagai penelitian terindikasi masih memberikan keragaman dalam objek penelitian yang berdampak pada variabel dan alat analisis yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa obyek penelitian akan berdampak pada penggunaan alat analisis dan faktor - faktor yang membentuk minat kunjungan ulang. Maka penelitian ini akan

mengkonfirmasi faktor – faktor pembentuk minat kunjungan ulang, yang disesuaikan dengan obyek penelitian di rumah sakit

Kajian literatur menunjukkan bahwa dalam pembentukan minat kunjungan ulang di pengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut dikemukakan oleh Niyarni *et all* (2010) pada objek pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan kota Pekalongan, dengan menggunakan analisis Chi square menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat menggunakan ulang pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat menggunakan ulang pelayanan pelayanan rawat jalan di RSUD Bendan kota Pekalongan. Hasil penelitian ini dikuatkan oleh penelitian Agung Utama (2003) pada objek pasien yang menggunakan jasa rawat jalan RSU Cakra Husada Klaten dengan menggunakan sistem analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian yang sama telah dilakukan oleh Solikhah (2010) pada objek pasien pengguna pelayanan pengobatan di Puskesmas Panggang II Gunung Kidul, menggunakan metode analisis statistik *Product Moment Test*, variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien sebagai variabel *dependent* dan minat kunjungan kembali pasien sebagai variabel *independent* menunjukkan bahwa adanya hubungan positif bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan. Hasil penelitian ini dikuatkan oleh penelitian Ellya dan Dian (2008) pada objek pasien bayar yang berkunjung ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi dengan menggunakan sistem analisis multivariat regresi logistik ganda, menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pelayanan. Hasil kajian tersebut menunjukkan

bahwa variabel kepuasan mempunyai peran dalam mempengaruhi konsumen untuk membentuk minat kunjungan ulang.

Berdasarkan review yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan objek penelitian di Instansi Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi dimana berbeda dengan penelitian sebelumnya. Objek penelitian pada pasien rawat inap dimaksudkan untuk mengkonfirmasi kepuasan pasien yang akan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Dengan ini peneliti mengajukan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi yang dimediasi kepuasan pasien”.

1.2. Rumusan Masalah

Berbagai penelitian terdahulu tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang telah dilakukan (Solikhah, 2008 ; Ellya dan Dian, 2008 ; Niyarni *et all*, 2010 ; Wibawani *et all*, 2013), berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan dalam menghadapi tingkat persaingan institusi layanan kesehatan yang semakin kompleks saat ini, banyak hal yang harus dilakukan RSUD Dr. Moewardi supaya selalu mendapat kepercayaan pelanggan dan menjadi pilihan masyarakat dalam memberikan jasa layanan kesehatan. Apakah upaya penyajian bentuk pelayanan kesehatan yang bermutu, berkualitas dan inovatif dapat mencapai kepuasan pasien, dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Dr. Moewardi?

1.3. Pertanyaan Penelitian

Di dalam penelitian, masalah dapat didefinisikan sebagai pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui kegiatan penelitian. Dari fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewardi?
2. Apakah kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewardi?
3. Apakah kepuasan pasien dapat memediasi kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewardi?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr.Moewardi.
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr.Moewardi.
3. Menguji apakah kepuasan pasien dapat memediasi kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Dr.Moewardi.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis : penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kualitas pelayanan, customer relationship, dan loyalitas pasien. Selain itu untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan loyalitas pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.
2. Manfaat praktis : hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Dr.Moewardi Surakarta, berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan.