

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN, STATUS PEMBIAYAAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
BALA KESELAMATAN TUREN MALANG**



Oleh:

**Betti Dwi Kartikasari
SBF 081240179**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN, STATUS PEMBIAYAAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
BALA KESELAMATAN TUREN MALANG**

TESIS



*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Strata-2
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit*

Oleh :

**Betti Dwi Kartikasari
SBF 081240179**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

PENGESAHAN TESIS


Berjudul

**ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN, STATUS PEMBIAYAAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
BALA KESELAMATAN TUREN MALANG**

Oleh :

**Betti Dwi Kartikasari
SBF 081240179**

Dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 25 Januari 2014

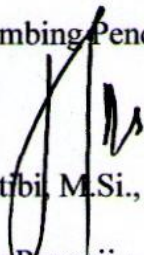
Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi

Prof. Dr. R.A., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Utama,



Prof. Dr. R.A., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

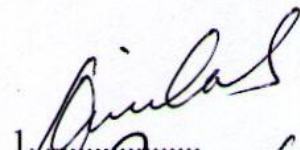
Pembimbing Pendamping

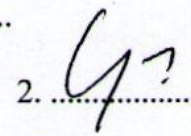


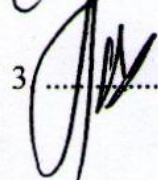
Dr. Satibi, M.Si., Apt

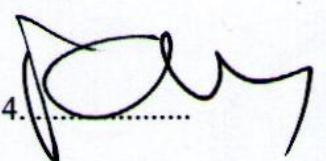
Dewan Penguji :

1. Dr. Asri Laksmi Riani, M.Si
2. Dr. Gunawan Pamudji W, M.Si., Apt
3. Dr. Satibi, M.Si., Apt
4. Prof. Dr. R.A., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

1. 

2. 

3. 

4. 

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sukses berawal dari pikiran, maka katakan kepada diri anda
bahwa anda pasti sukses

Tesis ini saya persembahkan kepada :

- Keluarga tercinta yang memberikan semangat terbesar dalam hidupku..... Terima kasih Atas doa, kerjasama dan bantuannya
- Rekan-rekan mahasiswa ➤

Almamater

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tesis ini merupakan jiplakan dari penelitian/ karya ilmiah/ skripsi/ tesis/ disertasi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Februari 2014

Betti Dwi Kartikasari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat dan anugerah-Nya yang telah memberikan ilmu kekuatan dan kesempatan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul —ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN, STATUS PEMBIAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKITBALA KESELAMATAN TUREN MALANGI.

Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab penulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bantuan dari berbagai pihak maka tesis ini tidak dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu atas segala bantuan serta bimbingan yang telah diberikan sampai tersusunnya tesis ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Winarso Soerjolegowo, SH, M.Pd, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. RA. Oetari, SU, MM, Apt, selaku Pembimbing Utama dan Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi surakarta.
3. Dr. Gunawan Pamuji Widodo, M.Si.,Apt, selaku penguji kedua dan Ketua Program S2 Farmasi, Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

4. Dr. Satibi, M.Si., Apt., selaku Pembimbing Pendamping yang telah bersedia membimbing penelitian ini.
5. Dr. Asri Laksmi Riani, M.Si., selaku penguji pertama yang telah bersedia meluangkan waktunya dan masukan-masukan berharga.
6. Seluruh dosen pasca sarjana minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berperan penting dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak kekurangan sehingga mengharapkan dukungan berupa saran dan kritik dari berbagai pihak yang membaca, guna perbaikan pada penyusunan selanjutnya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait.

Surakarta, Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN MOTTO	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB IPENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Keaslian Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB IITINJAUAN PUSTAKA	9
A. Rumah Sakit	9
1. Pengertian Rumah Sakit	9
2. Tugas dan Fungsi Rumah sakit... ..	10
3. Sejarah Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang	11
B. Jasa	14
1. Pengertian Jasa	14
2. Karakteristik Jasa.....	14
4. Kualitas Jasa	15
C. Pelayanan Rawat Inap	19

D. Kualitas Pelayanan Kesehatan ...	20
E. Kepuasan Pasien (pelanggan) dan pengukurannya	24
1. Kepuasan Pasien	24
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan (pasien)	25
3. Survei Kepuasan Pelanggan	26
4. Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan	26
5. Hubungan Setiap Dimensi Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan	28
6. Faktor Pengguna Jasa & Hubungannya dengan Kepuasan serta Loyalitas	29
F. Faktorkarakteristik pasien ...	30
1. Usia	30
2. Jenis Kelamin ...	30
3. Pekerjaan ...	30
4. Pendidikan ...	31
5. Jarak Tempat Tinggal	31
G. Status Pembiayaan	32
H. Loyalitas Pelanggan	32
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan ...	32
2. Tahapan Loyalitas ...	33
3. Pengukuran Loyalitas Pelanggan ...	33
4. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan ...	34
I. Landasan Teori ...	35
J. Model Penelitian	38
K. Hipotesis ...	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Rancangan Penelitian ...	40
B. Subyek dan Lokasi Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi ...	42
2. Sampel ...	42
D. Pengumpulan data	43
1. Alat pengumpul data...	43
2. Cara pengumpulan data	43
3. Jenis Data.....	43
E. Variabel Penelitian ...	44
F. Definisi Operasional	45
G. Instrumen Penelitian	50
H. Jalannya Penelitian ...	54
I. Analisis Hasil ...	55
J. Alur Penelitian ...	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Uji Distribusi Skor	61
B. Uji Statistik.....	62
1. Analisis Deskriptif	62
C. Uji Konstruksi Model Penelitian	75
1. Hasil Uji Evaluasi <i>Convergent Validity</i>	75
2. Hasil Evaluasi <i>Discriminant Validity</i>	77
3. Pengukuran Model Struktural...	80
4. Pengujian Hipotesis	81
5. Hubungan Ruang dan Persepsi, Kepuasan, dan Loyalitas	95
D. Keterbatasan Penelitian	96
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	97
 DAFTAR PUSTAKA	 100
 LAMPIRAN	 106

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator antara Kualitas jasa danMinat	27
2. Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan.	27
3. Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Kepuasan Pelanggan	28
4. Model Penelitian	38
5. Skema Alur Penelitian	60
6. Model Hasil Penelitian	82
7. Grafik Hubungan Tingkat Persepsi pada Masing-masing Ruangan	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Definisi Operasional.....	45
2. Karakteristik Responden	62
3. Status Pembiayaan	69
4. Ruang Perawatan	70
5. Nilai Rata - rata Persepsi per Dimensi	71
6. Nilai Rata - rata Kepuasan Pasien per Dimensi.....	73
7. Hasil <i>Outer Loading</i> Variabel Karakteristik (X1)	75
8. Hasil <i>Outer Loading</i> Variabel Pembiayaan (X2)	75
9. Hasil <i>Outer Loading</i> Variabel Persepsi (Y1)	76
10. Hasil <i>Outer Loading</i> Variabel Kepuasan (Y2)	76
11. Hasil <i>Outer Loading</i> Variabel Loyalitas (Y3)	77
12. Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel Karakteristik (X1)	77
13. Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel Pembiayaan (X2)	78
14. Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel Persepsi (Y1)	78
15. Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel Kepuasan (Y2)	79
16. Hasil <i>Cross Loading</i> Variabel Loyalitas (Y3)	79
17. Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) dan <i>Composite Reliability</i> (CR) .	80
18. Hasil <i>R-square</i>	80
a. Tabel Pengujian Hipotesis Karakteristik Responden terhadap Persepsi Pasien	83

b. Tabel Pengujian Hipotesis Karakteristik Responden terhadap Kepuasan Pasien.....	83
c. Tabel Pengujian Hipotesis Karakteristik Responden terhadap Loyalitas Pasien ...	83
19. Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta	106
2. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang ...	107
3. Tabel <i>Issac Michael</i>	108
4. Kuisisioner Penelitian	109
5. Hasil Uji Distribusi Skor	115
6. Hasil Distribusi Frekuensi	128
7. Hasil <i>overview</i> PLS	131
8. Hasil <i>Cross Loading</i> PLS	132
9. Hasil Korelasi variable Laten	133
10. Hasil <i>Outer Loading</i> PLS	134
11. Hasil <i>Outer Weights</i> PLS	135
12. Hasil <i>Path Coefficients</i>	136
13. Hasil Total Effect	137
14. Hasil Output Uji Hipotesis PLS	138

INTISARI

KARTIKASARI, B.D., 2013. ANALISIS PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN, STATUS PEMBIAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BALA KESELAMATAN TUREN MALANG, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Rumah Sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh unsur tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik pasien, status pembiayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Bala Keselamatan Turen Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuisioner. Responden berjumlah 119 orang yang masuk dalam kriteria inklusi. Data yang diperoleh diubah menjadi data kuantitatif, kemudian dilakukan uji distribusi skor dengan menggunakan skala *likers*, uji statistik yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan *SPSS 16.0*, uji validitas dan reliabilitas konstruk model serta uji hipotesis menggunakan analisis *PLS*.

Hasil penelitian menyatakan karakteristik pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien. Status pembiayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan namun tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : karakteristik, pembiayaan, kualitas, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

KARTIKASARI, B, D., 2014. ANALYSIS EFFECT OF PATIENT CHARACTERISTIC, FINANCING STATUS AND SERVICE QUALITY TOSATISFACTION AND LOYALTY OF INPATIENT IN BALA KESELAMATAN HOSPITALTUREN MALANG, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Hospital is one of the health facilities where conduct health efforts. Efforts to improve health services is influenced by the patient satisfaction and loyalty elements. This study was aimed to determine effect of patient characteristic, financingstatus, and service quality to satisfaction and loyalty ofinpatient in Bala Keselamatan Hospital Turen Malang.

This study was research survey using questionnaires.Respondent were 119 persons which included in the inclusion criteria. The data obtained were converted into quantitative data, then conduct distribution test of scores using likers scale, statistical test was descriptive analysis using SPSS 16.0, validity and reliability construc test and hypothesis test was done by using PLS analysis.

The study results state that patientcharacteristic having a significant affect toservice quality perception, satisfaction and patient loyalty. Financing status having a significant affect to service quality perception but not significant to satisfaction and patient loyalty.Service quality perception having a significant affect tosatisfaction and patient loyalty. Patient satisfaction having a significant affect topatient loyalty.

Keywords : Characteristic, Financing, Quality, Satisfaction, Loyalty

