

**PENGARUH FASILITAS, LOKASI, TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT JATI
HUSADA KARANGANYAR**



Oleh:

**Randa Wulaisfan
SBF 091240201**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

**PENGARUH FASILITAS, LOKASI, TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT JATI
HUSADA KARANGANYAR**

TESIS



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

Oleh :

**Randa Wulaisfan
SBF 091240201**

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

PENGESAHAN TESIS

Berjudul

**PENGARUH FASILITAS, LOKASI, TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN K DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT JATI HUSADA KARANGANYAR**

Oleh :

**Randa Wulaisfan
SBF 091240201**

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

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Pembimbing Utama

Dr. Asri Laksmi Riani, M.Si

Pembimbing Pendamping

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

Dewan Penguji :

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

1.

2.

3.

4.

PERSEMBAHAN MOTTO

- ❖ *Jangan pernah mengeluh karena mengeluh hanya menyebabkan hidup dan pikiran jadi lebih berat nikmat ritme masalah yang dihadapi GAK ADA MASALAH, GAK BELAJAR*
- ❖ *Berani lah untuk bermimpi karena semua berawal dari mimpi*

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini kepada Allah SWT untuk segala rahmat dari-Nya, terima kasih telah memberiku kesempatan untuk bernafas di dunia ini.

Orang tuaku, terima kasih atas dukungannya..... tak ada yang lebih indah dari arti mereka berdua untukku.

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/disertai orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Februari 2014

Penulis

Randa Wulaisfan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan berkat dan anugrah-Nya yang telah memberikan ilmu kekuatan dan kesempatan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar master di pasca sarjana fakultas farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesarbesarnya kepada :

1. Winarso Soerjolegowo, SH, M.Pd, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. RA. Oetari, SU, MM, Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi surakarta.
3. Dr. Gunawan Pamuji Widodo, M.Si.,Apt, selaku Ketua program Pasca sarja Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta, serta sebagai dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan kritik yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini

4. Dr. Asri Laksmi Riani, M.Si, selaku pembimbing utama yang telah bersabar dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang telah diberikan.
5. Prof. Dr. RA. Oetari, SU, MM., M.Sc., Apt, selaku pembimbing pendamping yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian tesis ini.
6. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt., selaku penguji pertama yang telah bersedia meluangkan waktunya.
7. Dr. Gunawan Pamuji Widodo, M.Si.,Apt, selaku penguji kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya.
8. 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.
9. Seluruh staf dan karyawan Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar, yang telah memberikan ijin, kesempatan dan waktu dalam mendampingi penulis memperoleh data dalam penelitian.
10. Keluarga tercinta : Bapak dan ibu tercinta (bapak DEMARA dan ibu MIRDAN LAUGI, kakakku tersayang (Tince, Icha, Iwan, Irha, Isnun, Dayat, Nuno, dan ponakan-ponakanku terlucu dan imut yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terima kasih telah memberikan dukungan moral dan materiil serta do'a yang tulus dan tidak pernah putus hingga terselesaikan tesis ini
11. Yang terkasih : Bety terimakasih atas kerjasama dan bantuannya dan semangatnya yang membuatku betah ditempat ini dan tak lupa pula pada

Alex yang selama ini menemaniku dan berjuang didalam susah maupun senang di negeri orang.

12. 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	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. PERUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. KEASLIAN PENELITIAN	6
E. MANFAAT PENELITIAN	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. RUMAH SAKIT	8
1. Pengertian Rumah Sakit	8
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	9
B. KUALITAS PELAYANAN	10
1. Penilaian kualitas pelayanan	11
2. Dimensi kualitas pelayanan	11
3. Manfaat kualitas pelayanan	13
C. FASILITAS, LOKASI DAN TARIF	14
1. Fasilitas	14

2. Lokasi	15
3. Tarif	16
D. TEORI KEPUASAN PASIEN	17
1. Pengertian Kepuasan Pasien	17
2. Cara Mengukur Kepuasan Pasien	18
E. TEORI TENTANG LOYALITAS PASIEN	20
1. Pengertian dan Proses Loyalitas	20
2. Mengukur Loyalitas	25
F. LANDASAN TEORI	28
G. HIPOTESIS	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
A. RANCANGAN PENELITIAN	32
B. SUBYEK DAN LOKASI PENELITIAN	32
C. POPULASI DAN SAMPEL	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
D. PENGUMPULAN DATA	34
1. Alat Pengumpulan Data	34
2. Cara Pengumpulan Data	35
3. Teknik Sampling	35
4. Data	36
E. VARIABEL PENELITIAN	37
1. Variabel Bebas	37
2. Variabel Perantara	37
3. Variabel Tergantung / Terikat	37
F. DEFINISI OPERASIONAL	37
G. MODEL PENELITIAN	40
H. INSTRUMEN PENELITIAN	41
I. ANALISIS HASIL	42
1. Uji Instrument	42
2. Uji Distribusi Skor	45
3. Uji Statistik	46
4. Analisis Jalur (<i>Path analysis</i>)	46
5. Uji Hipotesis	48
J. ALUR PENELITIAN	49
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. UJI INSTRUMEN	50
B. UJI DISTRIBUSI SKOR	52
C. UJI STATISTIK	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Analisis <i>Path</i>	54
3. Pengujian Hipotesis	59
D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	61

BAB V. KESIMPULAN dan SARAN	67
A. KESIMPULAN	67
B. SARAN	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Fasilitas, lokasi, tarif dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi.....	40
2. Skema alur penelitian.....	49
3. Model pengujian hipotesis.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Hasil <i>Try Out</i> Validitas... ..	51
2. Hasil <i>Try Out</i> Reliabilitas.....	51
3. Nilai Rata-rata Fasilitas, Lokasi dan Tarif per Dimensi.....	52
4. Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan per Dimensi.....	53
5. Nilai Rata-rata Kepuasan Pasien per Dimensi.....	53
6. Model <i>Summary</i> hasil analisis regresi fasilitas, lokasi dan tarif (X1) terhadap kepuasan pasien (Y1).....	54
7. <i>Coefficients</i> hasil analisis regresi fasilitas, lokasi dan tarif (X1) terhadap kepuasan pasien (Y1).....	54
8. Model <i>Summary</i> hasil analisis regresi kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y1).....	55
9. <i>Coefficients</i> hasil analisis regresi kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Y1).....	55
10. Model <i>Summary</i> hasil analisis regresi fasilitas, lokasi dan tarif (X1) terhadap loyalitas (Y2) dengan kepuasan pasien (Y1) sebagai mediasi	56
11. <i>Coefficients</i> hasil analisis regresi fasilitas, lokasi dan tarif (X1) terhadap loyalitas (Y2) dengan kepuasan pasien (Y1) sebagai mediasi.....	56
12. Model <i>Summary</i> hasil analisis regresi kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas (Y2) dengan kepuasan pasien (Y1) sebagai mediasi.....	58
13. <i>Coefficients</i> hasil analisis regresi kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas (Y2) dengan kepuasan pasien (Y1) sebagai mediasi.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta.....	77
2. Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar..	78
3. Standar populasi Issac Michael.....	79
4. Kuisisioner Penelitian... ..	80
5. Hasil uji validasi dan reliabilitas... ..	86
6. Hasil uji distribusi skor.....	90
7. Hasil analisis <i>path</i>	103

INTISARI

WULAISFAN, R., 2014. PENGARUH FASILITAS, LOKASI, TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT JATI HUSADA KARANGANYAR, 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 loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, lokasi, tarif dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuisioner. Responden berjumlah 100 orang yang masuk dalam kriteria inklusi. Data yang diperoleh diubah menjadi data kuantitatif, kemudian dilakukan uji instrument untuk mengetahui validitas dan reliabilitas, uji distribusi skor dengan menggunakan skala *likers*, uji statistik yaitu analisa deskriptif dengan menggunakan *SPSS 16.0*, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis *path*.

Hasil uji hipotesis menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas, lokasi dan tarif terhadap kepuasan dengan koefisien parameter sebesar 0,135. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien parameter sebesar 0,252. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan koefisien parameter sebesar 0,105. Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas, lokasi dan tarif terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi dengan nilai koefisien parameter sebesar 0,014. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai mediasi dengan koefisien parameter sebesar 0,026. Fasilitas, lokasi, tarif dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.

Kata kunci : fasilitas, lokasi, tarif, kualitas, kepuasan, loyalitas, analisis *path*

ABSTRACT

WULAISFAN, R., 2014. EFFECT OF FACILITY, LOCATION, COST AND SERVICE QUALITY OF PATIENT SATISFACTION WITH PATIENT LOYALTY MEDIATION AS PATIENT IN HOSPITAL INPATIENT JATI HUSADA KARANGANYAR, 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 of the patient's level of loyalty elements. This study aims to determine the effect of the facilities, location, rates and service quality on loyalty with satisfaction as the mediation hospitalized patients in Jati Husada Hospital Karanganyar.

This study was research survey using questionnaires. Respondents were 100 people were included in the inclusion criteria. The data obtained were converted into quantitative data, then conduct instrument test to determine the validity and reliability, the distribution of test scores using likers scale, statistical test was descriptive analysis using SPSS 16.0, hypothesis test was done by using path analysis.

The hypothesis test results state there was significant difference between facilities, location and cost of satisfaction with the parameter coefficient of 0.135. There is a significant relationship between patients' satisfaction with the quality pelayanan terhadap parameter coefficient of 0.252. There was significant relationship between patient satisfaction with patient loyalty with parameter coefficient of 0.105. There was significant effect of facilities, location, and cost loyalty rates with patient satisfaction as the mediation with the value of the parameter coefficient of 0.014. There is a significant effect of service quality on loyalty with patient satisfaction as the mediation with the parameter coefficient of 0.026. Facilities, location, cost and service quality effect on patient loyalty and satisfaction of patients as inpatients mediation in Jati Hospital Husada Karanganyar.

keywords : facilities, location, cost, quality, satisfaction, loyalty, *path* analysis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial, yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Jadi kesehatan merupakan investasi keberhasilan dari pembangunan bangsa. Oleh karena itu, diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Berdasarkan Depkes RI tahun 1999, tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Untuk itu perlu ditingkatkan upaya guna memperluas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau (Kelana, 2010).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Charles, 2003). Salah satu sarana kesehatan yang

merupakan tempat diselenggarakan upaya kesehatan adalah Rumah Sakit. Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2008). Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan dalam suatu Rumah Sakit diperlukan dua unsur penting yaitu tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai penyedia jasa pelayanan.

Nasution (2005) menyatakan secara sederhana bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kualitas dari barang dan jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan. Tjiptono (2005) menyatakan kepuasan pelanggan yang sempurna 42% cenderung lebih mungkin loyal dibandingkan yang sekedar puas, sehingga kepuasan memang merupakan prediktor dari loyalitas pelanggan. Akan tetapi, Cronin (1992) menyatakan masih belum banyak peneliti yang menjelaskan hubungan antara kepuasan dan kualitas jasa serta kaitan keduanya dengan perilaku pembelian sehingga kepuasan pelanggan tidak cukup untuk menggambarkan perilaku pembelian ulang.

Rumah Sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang menggunakan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilannya. Beberapa faktor yang menentukan kualitas

pelayanan antara lain: faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan pelanggan itu sendiri yang diharapkan memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan dalam Rumah Sakit tersebut (Tjiptono, 2000).

Rumah Sakit di tuntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing sebagai badan usaha dengan tidak mengurangi sosial yang dibawahnya. Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang tidak bisa lepas dari pengaruh lokal, regional, nasional, maupun global. Berusaha memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bermutu menjadi sebuah tuntutan profesionalisme dan peningkatan mutu secara terus menerus memaksa pihak Rumah sakit untuk selalu memperbaiki ini sangat penting mengingat masyarakat sebagai pengguna jasa yang merasakan fasilitas rumah sakit, biaya yang bisa dijangkau maupun lokasi dari rumah sakit itu sendiri dari tempat tinggal masyarakat.

Dalam rangka usaha meningkatkan kualitas pelayanan, pengelolaan keluhan dari pasien maupun keluarga pasien sangat diperlukan. Peningkatan kualitas pelayanan harus berasal dari dua sudut pandang yaitu dari sudut pandang Rumah Sakit itu sendiri serta dari sudut pandang pasien atau keluarga pasien yang merasakan adanya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Dalam penelitian ini, Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sebagai penyedia jasa kesehatan harus dapat memberikan fasilitas, lokasi, tarif dan pelayanan yang baik salah satunya dengan cara mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pasien.

Alasan dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien rawat inap berdasarkan fasilitas, lokasi, tarif dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar yaitu untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar. Pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar memiliki karakteristik yang beragam, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, pekerjaan, dan jarak dari rumah ke Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar sehingga harapan pasien rawat inap terhadap kinerja menjadi berbeda-beda pula.

Penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangibles*) kehandalan, (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien (Zeithaml *et al*, 1985).

Adanya kualitas pelayanan yang tinggi diharapkan akan mendapat kepuasan konsumen dalam hal ini pasien maupun keluarga pasien. Oleh karena itu penelitian di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar perlu diadakan untuk mengetahui kepuasan konsumennya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut.

B. Perumusan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pelayanan pasien yang melakukan rawat inap pada Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas, lokasi dan tarif berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar?
3. Apakah kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar?
4. Apakah fasilitas, lokasi dan tarif berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar berdasarkan kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan tarif.

2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis pengaruh fasilitas, lokasi dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.

3. Menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah sakit Jati Husada Karanganyar.
4. Menganalisis pengaruh fasilitas, lokasi dan tarif terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.
5. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan antara terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi rawat inap di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan belum pernah ada dengan judul yang sama di Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar, tetapi penelitian sejenis pernah dilakukan oleh :

1. Vebnia (2011) mengenai pengaruh fasilitas, lokasi dan tarif terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada pasien poli Rumah Sakit Muhammadiyah Semarang.
2. Puspitasari (2010) mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati.
3. Puspasari (2011) mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Slamet Riyadi Surakarta.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menggabungkan ke tiga judul dan tempat penelitian.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi Rumah Sakit Jati Husada Karanganyar mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap guna meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pasien.

2. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori mengenai kepuasan pasien dan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan pasien serta dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya, khususnya di bidang yang sesuai.

3. Bagi penulis

Ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dapat diterapkan, juga sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang ingin melaksanakan penelitian serupa.