

**PENGKAJIAN PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RS. STELLA MARIS
MAKASSAR**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



**Oleh:
VERONIKA BARRANG
06130243 N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi:

**PENGKAJIAN PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RS. STELLA MARIS
MAKASSAR**

Oleh:
VERONIKA BARRANG
06130243N

Surakarta, 15 Agustus 2014

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



Widi Hariyanti, SE., M.Si
NIS: 01. 05.091

Pembimbing Pendamping



Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc
NIS: 01. 08.094

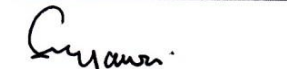
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi:

**PENGKAJIAN PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RS. STELLA MARIS
MAKASSAR**

Oleh:
VERONIKA BARRANG
06130243N

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal : 15 Agustus 2014

	Nama	Tanda Tangan
Penguji I	: Dra. Elina Endang S., M.Si.	
Penguji II	: Nang Among Budiadi, SE., M.Si.	
Penguji III	: Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.	
Penguji IV	: Widi Hariyanti, SE., M.Si.	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi




Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc
NIS. 01.04.076

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGKAJIAN PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS. STELLA MARIS MAKASSAR**” adalah benar-benar karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dn disebutkan dalam daftar pustaka.

Semua isi dari skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis. Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian, karya ilmiah atau skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi baik secara akademik maupun hukum.

Surakarta, 15 Agustus 2014

Veronika Barrang

MOTTO

*Bekerjalah seolah engkau akan hidup seratus tahun lamanya
dan berdoa seolah engkau akan mati besok.*

“Do the best on every opportunity that you have.”
*Lakukanlah yang terbaik pada setiap kesempatan yang
kamu miliki.*

*Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada
komitmen untuk menyelesaikannya.*

Doa Pater Mathías Wolff, SJ., Pendiri Soc.JMJ:

*Tuhan, ubahlah diriku menjadi diriMu sendiri, agar aku
boleh hidup di dalam Dikau dan untuk Dikau saja. Dan
semoga melaksanakan kehendakuMu yang suci menjadi satu-
satunya kebahagiaanku di dunia ini. Amin.*

PERSEMBAHAN

Seiring dengan sembah sujud dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini kupersembahkan kepada:

- Kongregasi Jesus Maria Joseph (JMJ) atas doa, dukungan, cinta dan perhatian yang tak terkira yang diberikan kepadaku.
- Keluarga dan teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
- Almamater Universitas Setia Budi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa karena dengan kelimpahan rahmat dan berkatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGKAJIAN PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS. STELLA MARIS MAKASSAR”. Adapun skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan dengan Program Studi D-IV Analis Kesehatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.

Semua dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan, rasa hormat serta terimakasihku yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Winarso Suryolegowo, SH., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi di Surakarta.
2. Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc., selaku dekan Fakultas Ilmu kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.
3. Drs. Edy Prasetya, selaku ketua jurusan Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.
4. Widi Hariyanti, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.

5. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Tim Penguji Skripsi yang telah menguji, memberikan saran dan masukan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Perpustakaan dan Staf, karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.
8. Pemimpin Kongregasi Suster-suster Jesus Maria Joseph (JMJ) yang telah memberikan dukungan berupa moril, materil maupun spiritual.
9. Teman-teman analis yang telah membantu dan memberikan dukungan serta rasa persaudaraan selama perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat hal yang kurang sempurna, sehubungan dengan keterbatasan penulis. Walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar inti dari pembahasan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Surakarta, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit	5

2.1.1 Perkembangan Sejarah RS. Stella Maris	5
2.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Motto RS. Stella Maris	7
2.1.3 Fasilitas dan Pelayanan Rs Stella Maris	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Keandalan Pelayanan	10
2.2.2 Kepuasan Pasien	13
2.2.3 Loyalitas Pasien	15
2.3 Pengembangan Hipotesis	18
2.3.1 Pengaruh Keandalan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	18
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien	19
2.3.3 Pengaruh Keandalan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien	20
2.3.4 Kepuasan Sebagai Mediasi antara Keandalan Terhadap Loyalitas	21
2.4 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Alat dan Bahan Penelitian	25
3.3.1 Operasional Variabel dan Indikatornya	25
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	25
3.5 Teknik Pengambilan Sampel dan Metode	

Pengumpulan Data	26
3.6 Rancangan Penelitian	27
3.7 Pengujian Instrumen	27
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.7.2 Analisis Data	29
3.7.2.1 Uji Asumsi Klasik	29
3.7.2.2 Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Deskripsi Data Karakteristik Responden	32
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	32
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	34
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian	34
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	36
4.2.3 Analisis Regresi	37
4.3 Pembahasan	40
4.3.1 Kehandalan Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
4.3.2 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas	40
4.3.3 Kehandalan Pelayanan Berpengaruh Positif	

Terhadap Loyalitas	41
4.3.4 Kehandalan dan Kepuasan Sebagai Mediasi	
Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Keterbatasan	43
5.3 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	P-1
LAMPIRAN	L-1

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	22
Gambar 2. Rancangan Penelitian	27
Gambar 3. Model Regresi variabel Mediasi	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan RS.Stella Maris Makassar	23
Tabel 2. Definisi Operasional dan Indikator Variabel	25
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	33
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner	35
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	36
Tabel 9. Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i>	37
Tabel 10. Analisis Regresi Kehandalan terhadap Kepuasan	38
Tabel 11 Analisis Regresi Kepuasan terhadap Loyalitas.....	38
Tabel 12 Analisis Regresi Kehandalan terhadap Loyalitas.....	39
Tabel 13. Analisis Regresi Kehandalan dan Kepuasan terhadap Loyalitas	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	L-1
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	L-2
Lampiran 3. Kuesioner	L-3
Lampiran 4. Skor Hasil Kuesioner	L-4
Lampiran 5. Uji Validitas Kuesioner	L-5
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Butir Kuesioner Variabel Kehandalan	L-6
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Butir Kuesioner Variabel Kepuasan	L-7
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Butir Kuesioner Variabel Loyalitas	L-8
Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi	L-9

INTISARI

Barrang, Veronika 2014, Pengkajian Pengaruh Kehandalan Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS. Stella Maris Makassar. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia budi.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kehandalan pelayanan terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan pasien rawat jalan di RS. Stella Maris Makassar. Pelayanan rumah sakit saat ini masih menjadi kajian penting dalam penelitian pemasaran rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebanyak 180 yang disebarkan kepada responden yaitu pasien rawat jalan RS. Stella Maris Makassar dengan menggunakan skala Likert. Pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan program SPSS 11,5. Uji hipotesis yang dinyatakan dalam hubungan antar variabel dalam model penelitian analisis data dengan uji multikolinieritas, koefisien determinasi, uji signifikansi model (Uji F/ANOVA) dan koefisien regresi diuji dengan analisis regresi bertingkat (*hierarchycal regression*).

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien dapat dibangun dari variabel kehandalan melalui variabel kepuasan sebagai mediasi/ intervening. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa dari hasil penelitian Hipotesis I, Hipotesis II, Hipotesis III, dan Hipotesis IV terdukung.

Kata kunci: Kehandalan pelayanan, loyalitas, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Barrang, Veronika 2014, The Influence of Client Service Reliability Assessment Towards Loyalty Satisfaction with Outpatient Mediation in Stella Maris Makassar Hospital. D-IV Studies Program Analyst Health, Faculty of Health Science Setia Budi University.

The aim of this study is testing about the influence of client service reliability assessment toward loyalty satisfaction with outpatient mediation in Stella Maris Makassar Hospital. The hospital's service is still an important study in marketing research hospitals in improving patient satisfaction / loyalty customer impact.

The method used in this study is collecting data using questionnaires were distributed to 180 respondents, outpatients Stella Maris Makassar hospital is using a Likert's scale. Sampling is purposive sampling. Data in this study were processed using SPSS 11.5. the hypothesis test stated in the relationship between variables in the research model test data analysis with multicollinearity, the coefficient of determination, the significance test (F test / ANOVA) model and regression coefficients were tested with multilevel regression analysis (*regression hierarchical*).

The results of this study can be sumerised that patient loyalty could be built from variable reliabilities through variable satisfactions as mediating / intervening. It should be notified that the result of the study must be found in all variables Hypothesis I, Hypothesis II Hypothesis III, and Hypothesis IV.

Key words; Reliability of service, loyalty, patient satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Kepmenkes 2008). Salah satu upaya dalam mewujudkan Indonesia sehat, maka perlunya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan dan hendaknya dikelola dengan baik demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pula (Aditama 2010).

Tingkat pendidikan masyarakat semakin membaik sehingga menimbulkan kecenderungan untuk menuntut pelayanan umum yang lebih baik dan lebih cepat. Keberadaan rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah serta munculnya klinik-klinik kesehatan di kota besar menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang digunakan oleh pengelola rumah sakit pada umumnya yakni dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien

yang meliputi aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, perawat dan staf non medis rumah sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan posisi kompetitif, rumah sakit harus berfokus pada kualitas pelayanan, mampu melihat apa yang penting bagi konsumen dalam pasar mereka, menentukan bagaimana kekuatan mereka dan membandingkan dengan kekuatan pesaing serta mampu menyesuaikan kekuatan tersebut secara tepat pada pemasarannya (Silalahi 2007).

Rumah Sakit Stella Maris Makassar merupakan rumah sakit swasta yang mempunyai peran dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat umum, memiliki komitmen dalam pelayanan prima kepada pasien maupun keluarga pasien. Salah satu peran pelayanan yang baik adalah meningkatkan loyalitas pasien maupun keluarga pasien dengan merujuk pada *service quality*.

Kajian penelitian terdahulu mengindikasikan adanya keragaman hasil pada berbagai obyek penelitian dalam pembentukan kepuasan dan loyalitas. Penelitian Utama (2003), merujuk pada *service quality*. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh paling besar dalam kepuasan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Aryani & Rosinta (2010), juga merujuk pada *service quality* dengan indikator kehandalan (*reliability*) pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan adalah kehandalan (*reliability*).

Berdasarkan review yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang menggunakan variabel kehandalan (*reliability*) dan kepuasan dalam menentukan loyalitas pasien/ keluarga pasien, maka peneliti mengambil judul “PENGKAJIAN PENGARUH KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS. STELLA MARIS MAKASSAR”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kehandalan pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RS.Stella Maris Makassar?
2. Apakah kepuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di RS.Stella Maris Makassar?
3. Apakah kehandalan pelayanan dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di RS.Stella Maris Makassar?
4. Apakah kehandalan pelayanan dan kepuasan sebagai mediasi / intervening dapat mempengaruhi loyalitas pasien?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji :

1. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS.Stella Maris Makassar.
2. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS. Stella Maris Makassar?

3. Pengaruh kehandalan pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS. Stella Maris Makassar.
4. Pengaruh kehandalan pelayanan dan kepuasan sebagai mediasi/ intervening dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di RS.Stella Maris Makassar?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Universitas

Sebagai informasi dan menambah khasanah keilmuan untuk lembaga akademis sehingga dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian berikutnya.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai pertimbangan dalam rangka menentukan kebijakan dan pengambilan keputusan mengenai pelayanan yang diberikan oleh RS. Stella Maris Makassar sehingga kepuasan pelanggan tercapai.

3. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat kelulusan dan sebagai pengembangan pengetahuan yang diperoleh penulis selama perkuliahan.