

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK NURDIN MEDICAL CENTER
KABUPATEN BOGOR**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh
Program Pascasarjana Magister Manajemen**



Oleh :

DEWI LESTARIA NINGSIH

2014611068

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN**

SURABAYA

2018

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK NURDIN MEDICAL CENTER
KABUPATEN BOGOR**

Diajukan oleh:

Dewi Lestaria Ningsih

2014611068

Tesis ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap Ujian Tesis

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 14 September 2018

Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., M.H.

NIP. 36140287

TESIS

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK NURDIN MEDICAL CENTER
KABUPATEN BOGOR

Disusun oleh:

Dewi Lestaria Ningsih
2014611068

Diperthankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan lulus Ujian Tesis
Pada tanggal 14 September 2018

Tim Penguji

Ketua

: **Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M.**

NIP. 36910088

Sekretaris

: **Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., M.H.**

NIP. 36140287

Anggota

: 1. **Dr. Drs. Ec. SONI HARSONO, M.Si.**

NIP. 36080359

2. **Dr. Muazaroh, SE., M.T.**

NIP. 36940131

PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Dewi Lestaria Ningsih
Tempat, Tanggal lahir : Pekalongan, 26 Mei 1988
N.I.M : 2014611068
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical
Center Kabupaten Bogor

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 14 September 2018



Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., M.H.

NIP. 36140287

Ketua Program Studi Magister Manajemen,

Tanggal: 14 September 2018



Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M.

NIP. 36910088

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi alamin puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayahNya yang sangat melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Dalam penyusunan Tesis ini peneliti mendapatkan banyak rintangan namun berkat semua pihak yang telah mendukung baik moral maupun material, dengan itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT dan Rosul-Rosulnya yang telah memberikan kekuatan dan jalan dalam penyusunan Tesis dengan baik.
2. Bapak kandung saya yakni Bapak Abdul Jabarudin yang selama ini telah memberikan dukungan dan doa yang tak pernah henti-hentinya dan terimakasih telah memberikan kepercayaan pada anakmu untuk menuntut ilmu jauh dari keluarga. Thanks, you're my everything.
3. Ibu kandung saya yakni Ibu Carwati (Almh) meskipun sudah tiada dulu beliaulah yang ingin sekali saya melanjutkan S2. Terimakasih untuk doa dan motivasinya, kini saya sudah berhasil menyelesaikan S2.
4. Suamiku yakni Shahibul Ulum terimakasih telah banyak membantu dan selalu ada selama penyusunan tesis ini dari awal hingga selesai. You're my spirit.
5. Tiga Adik Kandung saya yakni Budi Susanto, Ely Trikusmiati, Moh. Baitul Mukni terimakasih atas perhatian dan semangatnya yang tak pernah henti, selalu mengingatkan disaat saya mulai malas dalam menyusun Tesis ini.
6. Teman-teman Magister Manajemn Angkatan 16, Dian Nurliasari yang telah memberikan support tenaga dan pikirannya, serta meluangkan sedikit waktunya untuk membantu menyelesaikan Tesis ini. Tamu Rambu teman seperjuangan yang sama-sama memberi support dalam menyelesaikan Tesis ini semoga perjuangan kita tidak sia-sia. Terimakasih atas doa dan

dukungan kalian semoga doa dan cita-cita kalian didengar dan dikabulkan Allah SWT.

7. Kepada seluruh Dosen Magister Manajemen terimakasih atas semua ilmu dan bimbingannya selama peneliti menuntut ilmu di STIE Perbanas Surabaya Program Pascasarjana (Magister Manajemen). Semoga ilmu yang Bapak dan Ibu dosen ajarkan dapat bermanfaat.
8. Kepada seluruh Staf Admin, mba anita yang cantik dan sabar banget mau membantu saya dalam penyelesaian Tesis ini.

Barang siapa menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu dari rumah-rumah Allah, mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada mereka ketenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja yang ada disisinya. Barang siapa berlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya. (H.R Muslim dalam Shahih-nya)

“Ketika satu pintu tertutup, pintu lain terbuka namun kadang kita melihat dan menyesali pintu tertutup tersebut terlalu lama hingga kita tidak melihat pintu lain yang telah terbuka”

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahNya yang sangat melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Centre Kabupaten Bogor”.

Penulisan penelitian ini adalah salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan program Studi S2 Magister Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Dalam penyusunan Tesis ini penulis mendapat banyak rintangan namun semua itu dapat diatasi karena telah banyak pihak yang turut membantu baik dalam hal moral maupun material, untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H. Selaku dosen pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, koreksi dengan penuh ketelitian dan kesabaran dalam penulisan Tesis ini.
2. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi, MM. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga Tesis ini terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Drs. Ec. Abdul Mongit, M.A. Selaku dosen wali yang telah banyak memberikan motivasi dan nasihat kepada peneliti.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti

menuntut ilmu di STIE Perbanas Surabaya. Semoga ilmu yang Bapak dan Ibu dosen ajarkan dapat bermanfaat bagi peneliti.

5. Staf akademika dan Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu penyusunan Tesis ini.

Demikian tesis ini dibuat semoga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Surabaya, September 2018

Peneliti



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN LULUS UJIAN TESIS..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TESIS | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 10 |
| 2.1.1 Ambariani, <i>et al</i> (2014) | 10 |
| 2.1.2 Utami, <i>et al</i> (2013) | 11 |
| 2.1.3 Ravichandran, <i>et al</i> (2010) | 12 |
| 2.1.4 Tahir, M. Nisar, <i>et al</i> (2018) | 13 |
| 2.1.5 Vinita Kaura, <i>et al</i> (2015)..... | 14 |
| 2.2 Landasan Teori | 18 |
| 2.2.1 Pemasaran..... | 18 |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa | 19 |
| 2.2.3 Bentuk Pelayanan Jasa | 21 |
| 2.2.4 Kualitas Pelayanan | 22 |
| 2.2.5 Model Kualitas Layanan | 26 |
| 2.2.6 Manfaat Kualitas Layanan..... | 27 |
| 2.2.7 Standarisasi Kualitas Layanan..... | 28 |
| 2.2.8 Strategi Meningkatkan Kualits Pelayanan atau Jasa | 29 |

| | |
|--|----|
| 2.2.9 Konsep Kepuasan Konsumen..... | 33 |
| 2.2.10 Metode Pengukuran dan Pemantauan Kepuasan Konsumen | 35 |
| 2.2.11 Hubungan Antar Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien | 36 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 36 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 38 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Rancangan Penelitian | 40 |
| 3.2 Batasan Penelitian | 41 |
| 3.3 Identifikasi Variabel Penelitian | 42 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 42 |
| 3.4.1 Definisi Operasional | 42 |
| 3.4.2 Pengukuran Variabel..... | 45 |
| 3.5 Teknik Sampling | 46 |
| 3.6 Instrumen Penelitian..... | 47 |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan data | 49 |
| 3.7.1 Data | 49 |
| 3.7.2 Metode Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 50 |
| 3.8.1 Uji Validitas | 50 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 50 |
| 3.9 Teknik Analisa Data | 51 |
| 3.9.1 Analisis Deskriptif | 51 |
| 3.9.2 Analisis Statistik | 51 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data..... | 54 |
| 4.1.1 Uji Validitas | 54 |
| 4.1.2 Uji Reliabilitas..... | 55 |
| 4.2 Deskripsi Subyek Penelitian | 56 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 57 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin | 58 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir | 58 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... | 59 |
| 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 60 |
| 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian | 61 |
| 4.4 Hasil Penelitian | 67 |
| 4.4.1 Uji Asumsi Klasik | 67 |
| 4.4.2 Analisis Linier Berganda..... | 68 |
| 4.4.3 Uji Simultan (F)..... | 72 |
| 4.4.5 Uji Parsial t..... | 72 |
| 4.5 Pembahasan | 74 |
| 4.6 Implikasi Hasil Penelitian..... | 81 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 85 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 86 |
| 5.3 Saran | 87 |

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Rekapitulasi Kunjungan Pasien..... | 4 |
| Tabel 1.2 Data Keluhan Pasien..... | 5 |
| Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| Tabel 3.1 Desain Kuisisioner | 47 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas..... | 54 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 56 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kehandalan..... | 62 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap..... | 63 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan..... | 64 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati..... | 65 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik..... | 66 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien..... | 67 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 68 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Linier Berganda..... | 69 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 72 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)..... | 73 |
| Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis..... | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 38 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 57 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir | 59 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan | 60 |
| Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 61 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas, Hasil Regresi Linier Berganda, Uji F, dan Uji t
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Statistik SPSS



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK NURDIN MEDICAL CENTRE
KABUPATEN BOGOR**

Dewi Lestaria Ningsih

2014611068

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuisioner yang disebarakan langsung kepada responden. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan Convenience Sampling karena pengampilan sampel berdasarkan pada ketersediaan dan kemudahan untuk mendapatkannya. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden dan respondennya adalah pasien poli umum rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kehandalan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Daya Tanggap secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Jaminan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Empati secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien, Bukti Fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Variabel Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Centre Kabupaten Bogor.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY EFFECT ON
PATIENT SATISFACTION IN NURDIN MEDICAL CENTER
BOGOR REGENCY**

Dewi Lestaria Ningsih

2014611068

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship of independent variables (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Physical Evidence) to dependent variable (Patient Satisfaction). The method used in this study is questionnaires distributed directly to respondents. The sampling technique is Convenience sampling as sample is sampling based on availability and ease of getting it.. The present study uses 85 outpatient respondents. The findings indicate that: reliability partially had a significant effect on patient satisfaction, responsiveness partially had no significant effect on patient satisfaction, assurance partially had insignificant effect on patient satisfaction, empathy partially had no significant effect on Patient Satisfaction, Physical Evidence partially had a significant effect on Patient Satisfaction. Reliability Variables, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence simultaneously had a significant effect on Patient Satisfaction at Nurdin Medical Center Clinic in Bogor Regency.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction