



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

**SKRIPSI**

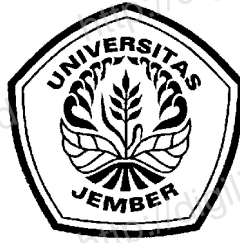
Oleh

**DAVID ARI SUSENO**

**060810291176**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen ( S1) dan mencapai gelar sarjana Ekonomi

Oleh

**DAVID ARI SUSENO**

**060810291176**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
**UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DAVID ARI SUSENO

NIM : 060810291176

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember* adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Oktober 2011

Yang menyatakan,



David Ari Suseno  
NIM 060810291176

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan  
Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina  
Sehat Jember

Nama Mahasiswa : David Ari Suseno

NIM : 060810291176

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si.

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si.

NIP. 19591013 198802 1 001

NIP. 19610710 198902 1 002

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Dra. Hj Istifadah, M.S

NIP. 19661020 199002 2 001

Tanggal Persetujuan : Jember, 21 Oktober 2011

## JUDUL SKRIPSI

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : David Ari Suseno

NIM : 060810291176

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

**Jember, 21 Oktober 2011**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Sumani, S.E., M.Si : .....  
NIP. 19690114 200501 1 002

Sekretaris : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. : .....  
NIP. 19610710 198902 1 002

Anggota : Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si. : .....  
NIP.19591013 198802 1 001



Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah hirobbilalamiin...Akhirnya selesai juga satu langkah hidupku, semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :*

- 1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Machfudz dan Ibunda Siti Jamilah tercinta yang telah mendo'akan, memberi kasih sayang, pengorbanan dan motivasi untuk hidupku selama ini.*
- 2. Nenekku (Almarhumah Mbah Kustiyah) dan Kakekku (Mbah Sudiono) yang menjadi panutanku selama ini.*
- 3. Ndutku, My sweety (Sylvilia Arifta,. Amd) yang aku sayangi, terima kasih atas semua perhatian, do'a, kasih sayang, motivasi dan sumbangan pemikirannya.*
- 4. Adikku, Faiqotun Nikmah yang juga turut memberikan do'a dan memotivasi.*
- 5. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.*
- 6. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.*
- 7. Saudara-saudara seperjuanganku di Fakultas Ekonomi UNEJ dan Sahabat-sahabatku yang telah mengisi lembar-lembar indah dalam hidupku.*

## MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan),  
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).  
Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap  
(QS. Al-Insyiroh : 6-8)*

*Jika engkau di waktu sore maka janganlah engkau  
menunggu pagi dan jika engkau di waktu pagi janganlah  
menunggu sore (HR. Bukhori)*

*Allah akan memberikan kemudahan dan jalan terbaik  
bagi orang-orang yang sabar Dan selalu berusaha  
sampai batas akhir kemampuannya....*

*Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk  
mencoba dan berusaha, karena di dalam mencoba itulah kita  
akan menemukan dan belajar membangun kesempatan  
untuk berhasil.*

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember akan menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Pada penelitian ini digunakan metode *path analysis* dengan pendekatan regresi linier berganda. Alasan digunakan *path analysis* adalah untuk memudahkan peneliti untuk mengetahui pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengatur total antar variabel yang bersangkutan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3.359 Orang dan teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Proportional Stratified Random Sampling* dengan responden sebanyak 97 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada tiga variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pasien yaitu bukti fisik, jaminan, empati dan ada dua variabel yang tidak mempengaruhi Kepuasan Pasien yaitu keandalan dan daya tanggap. Variabel yang mempengaruhi Loyalitas Pasien yaitu keandalan dan kepuasan pasien. Sedangkan variabel yang tidak mempengaruhi Loyalitas Pasien yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.

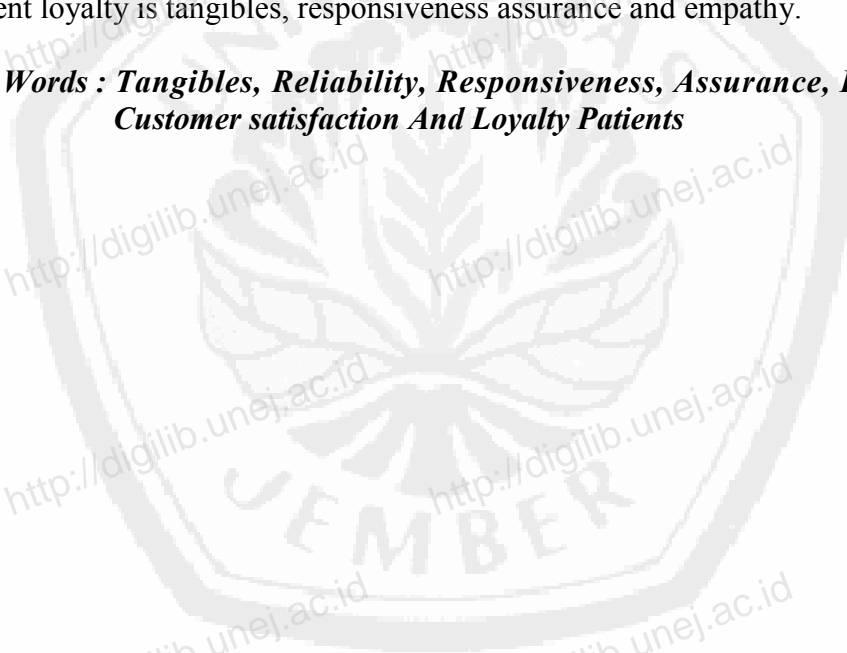
**Kata Kunci** : ***Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien***



## ABSTRACT

This study titled Analysis Of Influence Of Service Quality Against Satisfaction And Loyalty Patients Jember Inpatient Bina Sehat Hospital will explain how much influence the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for patient satisfaction and loyalty Inpatient Jember Bina Sehat Hospital. In this study the method used path analysis with approach multiple linear regression. The reasons of used path analysis is to facilitate researchers to knowing the direct effect, indirect effect, and the total inter related variables effect. The population of this research counted 3.359 and sampling intake technique is Proportional Stratified Random Sampling with 97 people of response. Based on this research can be concluded that are three variables that influence satisfaction Inpatient of tangibles, assurance and empathy, and two variabel that cant have influence with patient satisfaction is reability and responsiveness. Variabel that have influence with loyalty patiens is reliability and customer satisfaction variabel. While variabel that cant have influence with patient loyalty is tangibles, responsiveness assurance and empathy.

**Key Words : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer satisfaction And Loyalty Patients***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala karunia yang telah diberikan. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan pada pemimpin kita hingga akhir zaman, Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang setia.

Tanpa terasa waktu berlalu begitu cepat sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember.** Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj Istifadah, M.S dan Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Dan Wakil Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Ayah, Bunda tercinta, Bapak Machfudz dan Ibu Siti Jamilah, yang telah mencurahkan seluruh hidupnya untuk membesarkan dan mendidik, yang tak akan bisa terbalas dan tergantikan dengan apapun di dunia ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Para Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membantu selama masa perkuliahan.
8. Ibu dr. Hj. Faida, MMR selaku Direktur Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang telah memberikan Izin dan wewenang bagi penulis untuk dapat melaksanakan penelitian ini.
9. Ibu Kingkin Yuzi Mediawati, SE dan Mbak drg. Yunita Puspita Sari Pakpahan selaku pembimbing di Rumah Sakit Bina Sehat Jember selama penelitian ini.
10. Staf medis dan paramedis Rumah Saki Bina Sehat Jember yang telah dengan lapang dada memberikan bantuan dan informasi sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
11. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Kiki', Endy, Dedy, Afif, Gandhi, Dollah, Viky, dan Ganjar. Ayo semangat.....!!!
12. Semua teman-teman jurusan Manajemen 2006 - 2007 (Fitri Citra dan Farial) dan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jember, 18 Oktober 2011

Penulis



(David Ari Suseno)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3. Tujuan dan Manfaat</b> .....	4
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1. Landasan Teori</b> .....	6
2.1.1. Jasa .....	6
2.1.2. Pemasaran Jasa .....	7
2.1.3. Karakteristik Jasa .....	7
2.1.4. Kualitas Layanan Jasa .....	9
2.1.5. Dimensi Kualitas Layanan .....	10
2.1.6. Unsur-unsur Layanan .....	12
2.1.7. Kepuasan Pelanggan .....	13

	Halaman
2.1.8. Loyalitas Pelanggan .....	15
<b>2.2. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4. Hipotesis .....</b>	<b>21</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. Rencana Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. Populasi Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3. Sampel Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>3.4. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>28</b>
3.6.1. Identifikasi Variabel .....	28
3.6.2. Definisi Operasional Variabel .....	29
<b>3.7. Skala Pengukuran .....</b>	<b>32</b>
<b>3.8. Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>33</b>
3.8.1. Uji Validitas .....	33
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	34
<b>3.9. Metode Analisis Data .....</b>	<b>35</b>
3.9.1. Analisis Deskriptif .....	35
3.9.2. Analisis Jalur .....	36
<b>3.10. Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>39</b>
3.10.1. Uji Normalitas .....	39
3.10.2. Uji Multikolinieritas .....	40
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas .....	41
<b>3.11. Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>41</b>
<b>3.12. Uji Model .....</b>	<b>43</b>
3.12.1. Koefisien Determinasi Total .....	43
3.12.2. Teori <i>Trimming</i> .....	43
<b>3.13. Pengaruh Antar Jalur .....</b>	<b>44</b>
<b>3.14. Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>46</b>

	Halaman
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	48
<b>4.1. Hasil Penelitian</b> .....	48
4.1.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Bina Sehat Jember .....	48
4.1.2. Visi, Misi Dan Motto Rumah Sakit Bina Sehat .....	49
4.1.3. Karakteristik Responden .....	52
4.1.4. Pengujian Instrumen .....	54
4.1.5. Metode Analisis Data .....	56
4.1.6. Uji Asumsi Klasik .....	69
4.1.7. Pengujian Hipotesis .....	74
4.1.8. Uji Model .....	78
4.1.9. Pengaruh Antar Jalur .....	80
<b>4.2. Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	83
4.2.1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien .....	84
4.2.2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien .....	84
4.2.3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien .....	85
4.2.4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien .....	86
4.2.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien .....	87
4.2.6. Paruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pasien .....	87
4.2.7. Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pasien .....	88
4.2.8. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pasien .....	89
4.2.9. Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pasien .....	89
4.2.10. Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pasien .....	90
4.2.11. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien .....	91
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	92
<b>5.1. Kesimpulan</b> .....	92
<b>5.2. Saran</b> .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	96
<b>LAMPIRAN</b> .....	99

## DAFTAR TABEL

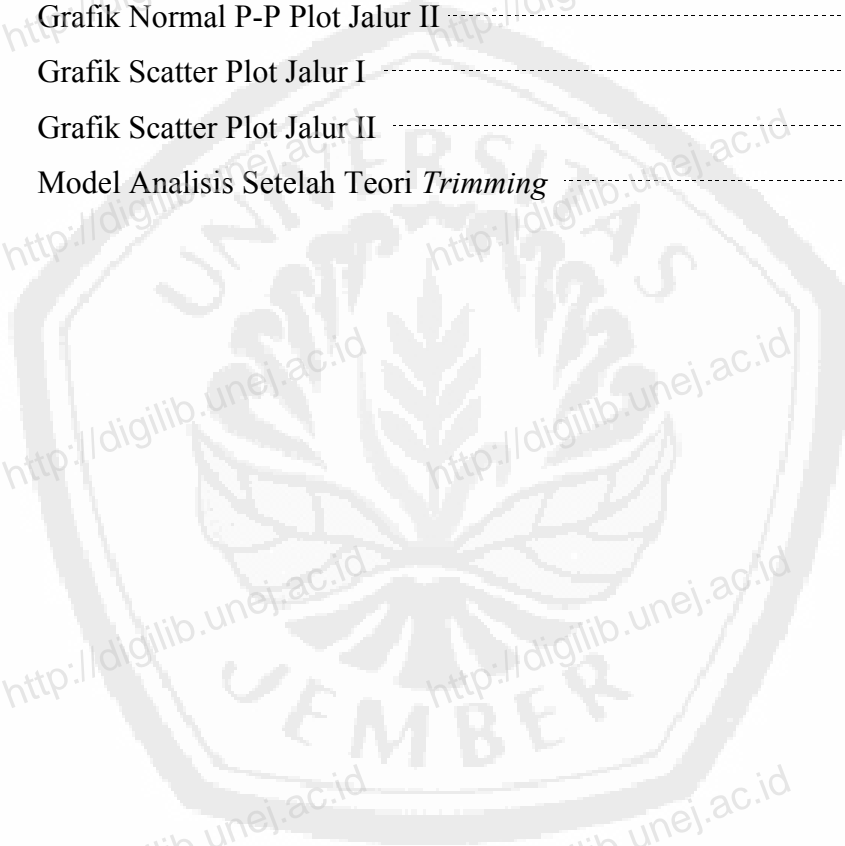
	Halaman
2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	19
3.1 Populasi Pasien Rawat Inap RS Bina Sehat Jember Berdasarkan Kelas Ruang Rawat Inap, Periode Januari Sampai Dengan April 2011 .....	23
3.2. <i>Sample Fraction</i> .....	26
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	31
3.4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	34
3.5. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....	35
3.6. Persamaan Struktural Penelitian .....	39
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	52
4.2. Karakteristik Usia Responden .....	52
4.3. Karakteristik Pekerjaan Responden .....	53
4.4. Karakteristik Lama Perawatan Responden .....	54
4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	55
4.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	56
4.7. Pendapat Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ ) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember .....	57
4.8. Pendapat Responden Terhadap Variabel Keandalan ( $X_2$ ) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember .....	58
4.9. Pendapat Responden Terhadap Variabel Daya tanggap ( $X_3$ ) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember .....	60
4.10. Pendapat Responden Terhadap Variabel Jaminan ( $X_4$ ) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember .....	61
4.11. Pendapat Responden Terhadap Variabel Empati ( $X_5$ ) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember .....	63
4.12. Pendapat Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien ( $Z$ ) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember .....	64

4.13.	Pendapat Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pasien (Y) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember .....	66
4.14.	Uji Statistik Skewness dan Kurtosis Jalur I ke (Z) .....	71
4.15.	Uji Statistik Skewness dan Kurtosis Jalur II ke (Y) .....	71
4.16.	Hasil Uji Multikolinearitas Jalur I ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Z) .....	72
4.17.	Hasil Uji Multikolinearitas Jalur II ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, Z$ terhadap Y) .....	72
4.18.	Hasil Uji Hipotesis .....	74
4.19.	Pengaruh Langsung Variabel (X) Terhadap Variabel (Z dan Y) .....	81
4.20.	Pengaruh Tidak Langsung Variabel (X) Terhadap Variabel (Y) Melalui Variabel (Z) .....	82
4.21.	Pengaruh Total .....	83



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Krangka Konseptual Penelitian .....	21
3.1 Model Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	38
3.2. Krangka Pemecahan Masalah .....	46
4.1. Model Analisis dan Koefisien Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	68
4.2. Grafik Normal P-P Plot Jalur I .....	69
4.3. Grafik Normal P-P Plot Jalur II .....	70
4.4. Grafik Scatter Plot Jalur I .....	73
4.5. Grafik Scatter Plot Jalur II .....	73
4.6. Model Analisis Setelah Teori <i>Trimming</i> .....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Koesioner Penelitian .....	99
Lampiran 2. Identitas Responden .....	105
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Koesioner .....	109
Lampiran 4. Frekueinsi Tabulasi Hasil Koesioner .....	115
Lampiran 5. Hasil Validitas .....	123
Lampiran 6. Hasil Reliabilitas .....	128
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	136
Lampiran 8. Hasil Analisis Jalur .....	144
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian .....	151

