



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH  
BANYUWANGI**

*The Influence of service quality on Satisfaction and Loyalty Patient of  
Fatimah Islamic Hospital at Banyuwangi*

**TESIS**

OLEH:

**AINUR ROFIO, ST**  
NIM. 080820101002

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
PROGAM MAGISTER  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati terhadap kepuasan konsumen ( pasien ) di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, serta pengaruh kualitas layanan tersebut dalam menciptakan loyalitas konsumen ( pasien ) di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari respon atas kuisioner yang diisi oleh responden ( pasien Rumah Sakit Islam Fatimah yang menjalani perawatan bulan Januari 2010 – Juni 2010 dan berusia > 15 tahun ). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebesar 140 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur ( *path analysis* ) dengan menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan uji jalur ( *path analysis* ) bahwa dimensi bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, dimensi keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, dimensi daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien, dimensi jaminan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien dan dimensi empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, juga didapatkan hasil bahwa dimensi bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, dimensi keandalan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, dimensi daya tanggap mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien, dimensi jaminan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien dan dimensi empati mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien ternyata juga mempengaruhi loyalitas pasien terhadap Rumah sakit Islam Fatimah. Sehingga dalam penelitian ini terdapat pengaruh langsung bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Selain itu juga terdapat pengaruh langsung antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap loyalitas pasien. Dari penelitian ini ditemukan beberapa saran kepada manajemen rumah sakit bahwa untuk selalu meningkatkan kualitas layanan agar tercipta kepuasan pasien yang berakhir pada loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Layanan.....	7
2.1.2 Pengukuran Kualitas Layanan.....	9
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.3 Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19

### **BAB 3. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

3.1 Kerangka Konseptual.....	29
3.2 Hipotesis.....	33

### **BAB 4. METODE PENELITIAN**

4.1 Rancangan Penelitian.....	34
4.2 Populasi dan Sampel.....	34
4.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	35
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
4.5 Identifikasi Variabel.....	36
4.6 Definisi Operasional Variabel.....	36
4.7 Pengukuran Variabel Penelitian.....	39
4.8 Pengujian Instrumen.....	40
4.8.1 Uji Validitas.....	40
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
4.8 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.8.1 Uji Multikolinieritas.....	41
4.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.2.3 Uji Normalitas.....	42
4.9 Metode Analisis Data.....	43
4.9.1 Analisis Jalur.....	43
4.2.2 Uji t.....	45
4.2.3 Menghitung Jalur.....	46

### **BAB 5. HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Penelitian.....	50
5.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
5.1.2 Deskripsi Umum Sampel Penelitian.....	51

5.2 Analisis Data.....	55
5.2.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	55
5.2.2 Analisis Drskriptif Variabel.....	58
5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	71
5.2.4 Model Struktural.....	77
5.2.5 Pengujian Validitas Model.....	77
5.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	90
5.3 Pembahasan.....	94
5.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	95
5.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas.....	99
5.3.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	102

## **BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran.....	106

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**