



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT UMUM PTPN X DAN PTPN XII  
KOTA JEMBER**

**THE INFLUENCE OF HEALTH SERVICE QUALITY OF THE PTPN X AND  
PTPN XII HOSPITAL CONSUMEN SATISFIED IN JEMBER CITY**

**TESIS**

**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**Oleh**

**IERVAN HENDARYANTO**

**NIP: 050920101011**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2007**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik dan lancar.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

Dr. H.Uung Nasdia Bsw. MS. selaku pembimbing utama dan Drs. Rahmat Murjana Sumomihardjo, MM. Selaku pembimbing anggota yang dengan tulus ikhlas membimbing penyelesaian penulisan Tesis ini.

Rektor Universitas Jember, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis.

Direktur Pascasarjana Universitas Jember bersama staf yang telah membantu kelancaran menyelesaikan program pendidikan.

Ketua Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Jember bersama staf yang telah membantu selama penulis menyelesaikan program pendidikan.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan S2 Program Magister Ilmu Administrasi Universitas Jember.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga penulis sampaikan kepada ibunda RA. Soetarti, bapak ibu mertua H. Abdul Salam Bs, istri Dra Hj.F. Sri Lestari M.Si serta ketiga anakku, Novananda Prima Astariawan, Vindyantari Aprillia Putri dan Nabila Vinsky Astari yang sangat penulis cintai dan sayangi yang dengan tulus dan ikhlas membantu doa dan mendorong semangat dalam menjalani masa pendidikan ini.

Ucapan terima kasih pula kepada semua teman-teman yang telah ikut memberikan semangat dan membantu menyelesaikan penelitian dalam penyusunan tesis ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis.

**Penulis**

## RINGKASAN

Oleh: Drs. Iervan Hendaryanto  
Pembimbing Utama: Dr. Uung Nasdia Bsw, MS  
Pembimbing Anggota: Drs. Rahmat Murjana Sumomihardjo. MM

Persaingan yang terjadi dalam industri jasa telah membuat perusahaan memberikan perhatian lebih agar dapat memenangkan persaingan pasar. Perhatian tersebut diwujudkan dalam kualitas layanan pada tiap layanan jasa yang diberikan untuk memberikan kepuasan pada konsumen. Rumah Sakit PTPN X dan Rumah Sakit PTPN XII adalah organisasi yang memberikan pelayanan dalam bidang jasa khususnya layanan kesehatan.

Tujuan dari penelitian ini pertama adalah ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan secara simultan terhadap kepuasan pasien kelas 3 rumah sakit PTPN X dan rumah sakit PTPNXII Jember. Kedua ingin mengetahui pengaruh secara parsial antara bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), perhatian (X5) terhadap kepuasan pasien. Yang ketiga ingin mengetahui variabel kualitas yang paling besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien rumah sakit PTPN X dan rumah sakit PTPN XII Jember.

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori yaitu sampel yang ditarik dari kelompok populasi, tetapi tidak semua anggota kelompok populasi menjadi anggota sampel. Populasinya adalah semua pasien kelas tiga rumah sakit PTPN X dan rumah sakit PTPNXII Jember dengan jumlah 134 orang responden dan diambil sampel sebanyak 80 orang responden yang terdiri dari 44 orang rumah sakit PTPN X dan 36 orang responden rumah sakit PTPNXII Jember.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan F hitung sebesar 28,224 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bias dipakai untuk memprediksi bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dari Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Perhatian (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya melalui regresi parsial dapat diketahui bahwa bukti langsung, keandalan, daya tanggap dan jaminan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan perhatian secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa variable kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya adalah variable perhatian (X5) sehingga ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Disamping itu juga rumah sakit PTPN X dan rumah sakit PTPN XII Jember tetap harus memperhatikan variable bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan untuk ditingkatkan pelaksanaannya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sehingga tercipta kepuasan pasien yang sempurna.

Kata kunci: Pualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

By, Drs. Iervan Hendaryanto  
Dr. Ung Nasdia Bsw, MS  
Drs. Rahmat Murjana Sumomihardjo. MM

The service industrial competition has made some businesses pay more focus on market competition. The focus is in the form of the quality of service give to make the costumers satisfied. PTPN X and PTPN XII are the hospitals which provide service, especially on health service.

The goal of the study is, first, to know the influence of health service quality simultaneously on the third class patient satisfaction at PTPN X and PTPN XII hospitals in Jember. Second, to know partially among the direct evidence (X1), (X2), conception (X3), guarantee (X4). And care (X5) towards patient's satisfaction at PTPN X and PTPN XII hospitals in Jember.

The study is explanatory which means samples are taken from population, in other words, not all population become sample of the study. The populations of the study are all the third class patients of the PTPN X and PTPN XII hospitals (134 patients). The samples of the study are eighty (80) patients which consist of forty four (44) from PTPN X and thirty six (36) from PTPN XII.

The study applies double regression to know the influence of service quality on patient's satisfaction. The result of the study show that F (28.224) with significance 0.000 which is smaller than 0.05. So that the regression model is applied to predict that simultaneously service quality of direct evidence (X1), (X2), perception (X3), and guarantee (X4), and care (X5) have significant influence towards patient's satisfaction. Next, through partial regression it can be found that direct evidence, perception, and guarantee partially do not have any influence to patient's satisfaction. However, care has significant influence towards patient's satisfaction. It is also found in the study that the most influential variable towards patient's satisfaction is care (X5) so that this type should be taken into consideration. Beside, both of PTPN X and PTPN XII hospitals should also consider other variable important to improve the service quality in order that patients are satisfied with the service.

**Key words** : service quality, patient satisfaction

# DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
RINGKASAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2 Model Gap Kualitas Layanan .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	14
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	14

2.2 Penelitian Sebelumnya .....	15
2.3 Kerangka Berfikir .....	20
2.4 Model Konsep .....	21
2.5 Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB III. Metode Penelitian .....</b>	<b>23</b>
3.1 Obyek Penelitian .....	23
3.2 Sumber dan Jenis Data .....	23
3.2.1 Sumber Data .....	23
3.2.2 Jenis Data .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.3.1 Kuesener .....	24
3.3.2 Wawancara .....	25
3.3.3 Observasi .....	25
3.4 Populasi dan Sampel .....	25
3.4.1 Populasi .....	25
3.4.2 Sampel .....	26
3.5 Identifikasi dan Definisi Operasional .....	28
3.5.1 Identifikasi Variabel .....	28
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.6 Pengukuran Variabel .....	32
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas .....	33
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.9 Tehnik Analisa Data dan Uji Hipotesis .....	36
3.9.1 Teknik Analisis Data .....	36

3.9.2 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Gambaran umum Rumah Sakit Swasta di Jember .....	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Rawat Inap ..	48
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	48
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
4.2 Diskripsi Variabel Penelitian .....	51
4.2.1 Variabel Bukti Langsung .....	51
4.2.2 Variabel Keandalan .....	55
4.2.3 Variabel Daya Tanggap .....	57
4.2.4 Variabel Jaminan .....	59
4.2.5 Variabel Perhatian .....	65
4.2.6 Variabel Kepuasan .....	69
4.3 Uji Validitas dan Reliabelitas .....	70
4.3.1 Uji Validitas .....	70
4.3.2 Uji Reliabelitas .....	71
4.4 Analisis Statistik Inferensial .....	77
4.4.1 Uji Asumsi Klasik Regresi Linier Berganda .....	77
4.4.2 Hasil Analisis Regresi .....	80
4.4.3 Pengujian Hipotesis .....	83
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	86

<b>BAB V. KESIMPILAN DAN SARAN</b> .....	<b>96</b>
--	-----------

<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>96</b>
-----------------------------	-----------

<b>5.2 Saran</b> .....	<b>98</b>
------------------------	-----------

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>99</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
3.1	Penentuan Jumlah Sampel Pasien RS PTPNX dan Pasien RS PTPNXII	27
4.1	Jumlah Dokter di RS Swasta Berdasarkan Sampel Penelitian Bulan Juni 2007	44
4.2	Jumlah Dokter RS Swasta berdasarkan Dokter Spisialis Tidak Tetap Pada Bulan Juni 2007	45
4.3	Jumlah Petugas RS Swasta Berdasarkan Perawat dan Administrasi Bulan Juni 2007	46
4.4	Jumlah Kamar dan Tempat Tidur Berdasarkan Sampel Penelitian Bulan Juni 2007	46
4.5	Tarip Perawatan Untuk Rawat Inap Berdasarkan Fasilitas Bulan Juni 2007	46
4.6	Jumlah Pasien RS Swasta Berdasarkan Populasi dan Sampel Bulan Juni 2007	46
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.8	Karakteristik Responsn Berdasarkan Lama Rawat Inap	48
4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.12	Distribusi Frekwensi Variabel Bukti Langsung (X1)	51
4.13	Distribusi Frekwesi variable Keandalan (X2)	55
4.14	Distribusi Frekwensi Variabel Daya Tanggap (X3)	57
4.15	Distribusi Frekwensi Variabel Jaminan (X4)	59
4.16	Distribusi Frekwensi Variabel Perhatian (X5)	65
4.17	Distibusi Frekwensi Variabel Tingkat Kepuasan (Y)	69
4.18	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Bukti Langsung (X1)	71
4.19	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Keandalan (X2)	72
4.20	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Daya Tanggap (X3)	73
4.21	Rekapitulasi Uji validitas Dan Reliabilitas Jaminan (X4)	73

4.22	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Perhatian (X5)	75
4.23	Rekapitulasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pasien (Y)	77
4.24	Hasil Analisis Tendensi Sentral Nilai Estimasi Parameter Variabel-Variabel Bukti Langsung (BL), Keandalan (KD), Daya Tanggap (DT), Jaminan (JM), Perhatian (PHT) Dan Kepuasan	78
4.25	Derajat Kenormalan Uji Kolmogorov - Smirnov	79
4.26	Hasil Analisis Korelasi antara Variabel-Variabel Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian dan Kepuasan	80
4.27	Rekapitulasi Hasil Uji Korelasi Dan Regresi Linier Berganda Antara Variabel Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Perhatian (X5) Terhadap Kepuasan Pasien (Y).	81

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Model Kualitas	12
2	Kerangka Berfikir	20
3	Model Konsep	21
4	Model Analisis	22

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
1	Data Hasil Pengukuran Variabel-Variabel Bukti Langsung (BL) Keandalan (KD) Daya Tanggap (DT) Jaminan (JM) Perhatian (PHT) Kepuasan (KEP)
2	Hasil Analisis Tendensi Sentral
3	Hasil Analisis Kenormalan Data
4	Hasil Analisis Korelasi antara Variabel-Variabel Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap Jaminan, Perhatian dan Kepuasan.
5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda