



**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH ELEMEN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP RETENSI PELANGGAN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RSD dr. SOEBANDI JEMBER  
TAHUN 2010**

Oleh:

**Sri Wahyuni  
NIM: 082110101105**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**ANALISIS PENGARUH ELEMEN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP RETENSI PELANGGAN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RSD dr. SOEBANDI JEMBER  
TAHUN 2010**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember**

Oleh:

**Sri Wahyuni  
NIM 082110101105**

**BAGIAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

*Analysis of Customer Satisfaction's Elements In Affecting The Customer's Retention In Outpatient Care Unit of RSD dr. Soebandi Jember Year 2010*

Sri Wahyuni

Department of Administration and Health Policy

Public Health Faculty

Jember University

*Abstract*

*Hospital is an organization and also a management with specific characteristics, since it provides medical services done by medical employees and professionals such as physicians, dentist, and other paramedics, and also supported by non-paramedics, administrative employees, and other technical employees. Somehow, monetary crisis has brought positive effects to the growth of hospital's organization, as the crisis had been contributing in rising the hospital's awareness to change and to be more financially independent from subsidy, to gain its sustainable development, and also to be better and able to compete globally. According to the hospital's strategy and business plan applying for 2008 – 2012 period, one of the objectives based on customer's perspective is to increase their customer's loyalty. Maintaining customers or customer retention is a well-liked way preferred by company to manage and increase their target market. Customer retention firmly related to their loyalty, as it happened when consumers or patients feel very satisfied with the services given. In other word, the loyalty and retention are likely to reach by the high level of customer's satisfaction. If the factor is lack-managed, it can reduce patient's proclivity coming back into RSD dr. Soebandi. Yet if the actions taken to increase the customer loyalty were succeeded, it can bring the customer's retention and the hospital will get their loyal customers. The qualitative-research taken to analyze the influence of customer satisfaction's element--which consists of accessibility, pleasant conditions, communication, personalized services, and the quality of facilities--to the level of customer's retention on Outpatient Care Unit of RSD dr. Soebandi. The research method applied was interviews using questionnaires. 124 persons had been invited to join as research's samples. Accidental sampling was used to collect the samples needed. This research held on August, 2010. The analysis result shows that the relationship between the customer loyalty and retention based on accessibility has more than 0.05 p-value, indicating that there's no connection between accessibility as variable to the customer's retention. Whereas the compilation effect of pleasant conditions, communication, quality of service, personalized service, and the quality of facilities contribute less than 0.05 p-value to customer retention, which means that those aspects related to the customer's retention. So, the conclusions are the least-affecting factor influencing the customer's retention is accessibility variable, and the most affecting factor is the personalized services.*

*Keywords : elements of customer satisfaction, customer's retention*

*Analisis Pengaruh Elemen Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember Tahun 2010*

*Sri Wahyuni*

*Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Jember*

*Abstrak*

*Rumah sakit adalah organisasi dan manajemen dengan cirri khas, memberikan layanan medis yang dilakukan oleh tenaga medis, dan para professional seperti dokter, dokter gigi, dan paramedic yang didukung oleh tenaga-tenaga non medis, tenaga administrasi, dan tenaga teknis lainnya. Dampak positif krisis moneter bagi perkembangan organisasi rumah sakit adalah timbulnya kesadaran untuk melakukan perubahan agar lebih mandiri dari ketergantungan subsidi, tetap sustainable, supaya menjadi lebih besar dan berdaya saing global. Sesuai dengan Rencana Strategi Bisnis RSD dr. Soebandi Jember tahun 2008-2012, salah satu sasaran dari perspektif pelanggan adalah dengan meningkatkan loyalitas pelanggan. Mempertahankan pelanggan atau retensi merupakan cara yang disukai perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Retensi pelanggan berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan, loyalitas pelanggan terjadi karena adanya kepuasan yang tinggi atau pasien sangat puas. Apabila upaya meningkatkan loyalitas pelanggan berhasil, retensi pelanggan dapat tercapai, dan RSD dr. Soebandi Jember akan mendapatkan pelanggan yang setia. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dilakukan untuk menganalisis pengaruh elemen kepuasan pelanggan yang terdiri dari akses, hal yang menyenangkan, komunikasi, mutu pelayanan, pelayanan personal dan fasilitas terhadap retensi pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember. Metode penelitian adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel 124 orang. Teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2010. Hasil penelitian hubungan elemen kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan, untuk variabel akses nilai  $p\text{-value} > 0.05$ , hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel akses terhadap retensi pelanggan. Sedangkan, hasil analisis hubungan variabel hal-hal yang menyenangkan, komunikasi, mutu pelayanan, pelayanan personal, dan fasilitas terhadap retensi pelanggan nilai  $p\text{-value} < 0.05$ , hal tersebut menunjukkan variabel tersebut berhubungan dengan retensi pelanggan. Hasil analisis pengaruh elemen kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan, untuk variabel pelayanan personal berpengaruh terhadap retensi pelanggan. Kesimpulannya adalah pada pelayanan rawat jalan di RSD dr. Soebandi Jember, variabel akses tidak berhubungan dengan retensi pelanggan, dan factor yang paling berpengaruh terhadap retensi pelanggan adalah pelayanan personal.*

*Kata kunci : Elemen kepuasan pelanggan, retensi pelanggan*

*Analisis Pengaruh Elemen Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember Tahun 2010*

Sri Wahyuni

Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Jember

Abstrak

Rumah sakit adalah organisasi dan manajemen dengan ciri khas, memberikan layanan medis yang dilakukan oleh tenaga medis, dan para profesional seperti dokter, dokter gigi, dan paramedis yang didukung oleh tenaga-tenaga non medis, tenaga administrasi, dan tenaga teknis lainnya. Dampak positif krisis moneter bagi perkembangan organisasi rumah sakit adalah timbulnya kesadaran untuk melakukan perubahan agar lebih mandiri dari ketergantungan subsidi, tetap sustainable, supaya menjadi lebih besar dan berdaya saing global. Sesuai dengan Rencana Strategi Bisnis RSD dr. Soebandi Jember tahun 2008-2012, salah satu sasaran dari perspektif pelanggan adalah dengan meningkatkan loyalitas pelanggan. Mempertahankan pelanggan atau retensi merupakan cara yang disukai perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Retensi pelanggan berhubungan erat dengan loyalitas pelanggan, loyalitas pelanggan terjadi karena adanya kepuasan yang tinggi atau pasien sangat puas. Apabila upaya meningkatkan loyalitas pelanggan berhasil, retensi pelanggan dapat tercapai, dan RSD dr. Soebandi Jember akan mendapatkan pelanggan yang setia. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dilakukan untuk menganalisis pengaruh elemen kepuasan pelanggan yang terdiri dari akses, hal yang menyenangkan, komunikasi, mutu pelayanan, pelayanan personal dan fasilitas terhadap retensi pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember. Metode penelitian adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel 124 orang. Teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2010. Hasil penelitian hubungan elemen kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan, untuk variabel akses nilai  $p$ -value  $>0.05$ , hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel akses terhadap retensi pelanggan. Sedangkan, hasil analisis hubungan variabel hal-hal yang menyenangkan, komunikasi, mutu pelayanan, pelayanan personal, dan fasilitas terhadap retensi pelanggan nilai  $p$ -value  $<0.05$ , hal tersebut menunjukkan variabel tersebut berhubungan dengan retensi pelanggan. Hasil analisis pengaruh elemen kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan, untuk variabel pelayanan personal berpengaruh terhadap retensi pelanggan. Kesimpulannya adalah pada pelayanan rawat jalan di RSD dr. Soebandi Jember, variabel akses tidak berhubungan dengan retensi pelanggan, dan factor yang paling berpengaruh terhadap retensi pelanggan adalah pelayanan personal.

Kata kunci : Elemen kepuasan pelanggan, retensi pelanggan

## RINGKASAN

***Analisis Pengaruh Elemen Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember Tahun 2010; Sri Wahyuni, 082110101105; 2010; 107 halaman; Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember***

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Setelah terjadinya krisis moneter tahun 1998 yang berlarut-larut, ditambah adanya krisis keuangan global pada tahun 2008, rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk tetap bertahan dan berkembang, mengingat tingginya biaya operasional serta meningkatnya kompetisi kualitas pelayanan jasa rumah sakit. Upaya yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan pendapatan fungsional rumah sakit, yaitu pendapatan dari pasien. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Upaya mempertahankan pelanggan perlu dilakukan karena menguntungkan pasien dan rumah sakit. Bagi pasien, keuntungannya adalah adanya kesinambungan pengobatan terhadap sakit yang diderita, sedangkan keuntungan bagi rumah sakit adalah adanya pemasukan untuk operasional rumah sakit.

RSD dr. Soebandi Jember adalah rumah sakit Klas B Pendidikan milik Pemerintah Kabupaten Jember. Sebagai rumah sakit klas B pendidikan, jumlah dokter spesialis yang tersedia cukup lengkap. Hasil pelayanan rawat jalan, untuk prosentase kunjungan lama terhadap total kunjungan pasien rawat jalan tahun 2008 dan 2009, target tahun 2008-2012 sudah tercapai. Sedangkan untuk pertumbuhan kunjungan pasien lama, dimana target tahun 2012 sebesar 20,10 %, pencapaian tahun 2008 dan 2009 belum optimal atau belum sesuai dengan target. Hal ini terjadi kemungkinan karena belum adanya loyalitas pelanggan. Belum optimalnya pertumbuhan kunjungan lama tersebut, merupakan permasalahan yang perlu segera ditangani oleh manajemen RSD dr. Soebandi Jember.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis elemen kepuasan pelanggan yang berpengaruh terhadap retensi pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember. Jenis penelitian adalah deskriptif analitik, metode penelitian adalah survei,

dengan pendekatan *cross sectional* atau studi belah lintang, dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan antara variabel bebas yaitu elemen kepuasan pelanggan dan variabel terikat yaitu retensi pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden (84,7%) menyatakan bahwa dia akan berkunjung kembali ke RSD dr. Soebandi Jember apabila sakit dan akan menganjurkan anggota keluarga dan teman-temannya untuk berobat ke RSD dr. Soebandi Jember apabila sakit. Namun masih ada 26,6% responden yang mempunyai persepsi kurang terhadap pelayanan personal. Hasil analisis hubungan masing-masing elemen kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan adalah ada satu variabel bebas dengan nilai  $p$ -value  $>0,05$  yaitu akses, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel akses terhadap retensi pelanggan. Dari hasil analisis pengaruh elemen kepuasan pelanggan terhadap retensi pelanggan, ada satu variabel bebas yang memiliki nilai  $p$ -value  $<0,05$  yaitu variabel pelayanan personal, yang berarti bahwa variabel pelayanan personal berpengaruh terhadap retensi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, beberapa masukan untuk manajemen RSD dr. Soebandi Jember adalah adanya surat edaran dari direktur RSD dr. Soebandi Jember kepada seluruh instalasi untuk mematuhi SK Direktur tentang waktu jam buka pelayanan. Untuk pelayanan parkir dalam jangka pendek agar mengaktifkan peranan petugas parkir dalam mengatur kendaraan dan mengatur alur kendaraan, sedangkan untuk jangka panjang agar direncanakan pembangunan parkir bertingkat. Untuk mengatasi masalah jarak antara poliklinik dengan radiologi dan laboratorium, diharapkan penambahan sarana kursi roda untuk pasien usia lanjut. Untuk merespon keluhan pelanggan terhadap komunikasi dan pelayanan personal, diharapkan adanya evaluasi terhadap sarana prasarana yang tersedia, memberikan penyegaran dalam bentuk pelatihan kepribadian, pelayanan prima, ESQ maupun reward yang dikemas dengan *out bond* atau rekreasi guna membangun kebersamaan dan meningkatkan toleransi serta mengusulkan kekurangan dokter spesialis ke Pemerintah Kabupaten Jember, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur maupun ke Kementerian Kesehatan RI. Standar Pelayanan Minimal (SPM) agar disosialisasikan ke seluruh jajaran tenaga rumah sakit. Untuk mengatasi keluhan akan fasilitas, diharapkan manajemen RSD dr.

*Soebandi Jember selalu mengevaluasi keberadaan fasilitas yang ada, apakah dipelihara dengan baik serta tertata dengan rapi.*





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	7
1.4 Manfaat .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Rumah Sakit .....	9
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit .....	9
2.1.2 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit .....	10
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	12
2.2 Pelayanan Rawat Jalan .....	12
2.3 Rumah Sakit Sebagai Industri Jasa Pelayanan Kesehatan .....	13
2.3.1 Produk Jasa .....	13
2.3.2 Kepuasan Pasien .....	15
2.3.3 Elemen Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.4 Loyalitas Pelanggan .....	23
2.3.5 Retensi Pelanggan .....	25

2.4	Kerangka Konsep .....	28
2.5	Hipotesis .....	29
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	30
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.2.1	Lokasi Penelitian .....	30
3.2.2	Waktu Penelitian .....	30
3.3	Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.3.1	Populasi .....	31
3.3.2	Sampel Penelitian .....	31
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.4	Variabel dan Definisi Operasional .....	33
3.5	Data dan Sumber Data .....	43
3.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	43
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data .....	44
3.7	Teknik Penyajian dan Analisa Data .....	44
3.7.1	Teknik Penyajian Data .....	44
3.7.2	Teknik Analisis Data .....	45
3.8	Kerangka Operasional .....	46
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	47
4.1.1	Gambaran Umum RSD dr. Soebandi Jember .....	47
4.1.2	Gambaran Umum Pelayanan Rawat Jalan RSD dr. Soebandi ..	52
4.1.3	Identifikasi Karakteristik Responden.....	53
4.1.4	Identifikasi Penilaian Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan	55
4.1.5	Identifikasi Penilaian Responden dan Hubungan Elemen Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan.....	56
4.1.6	Analisis Pengaruh Elemen Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan.....	64
4.2	Pembahasan .....	65
4.2.1	Permasalahan Umum RSD dr. Soebandi Jember.....	65
4.2.2	Karakteristik Responden.....	67
4.2.3	Penilaian Responden Terhadap Retensi Pelanggan.....	69

4.2.4 Identifikasi Penilaian Responden Tentang Akses Pelayanan dan Hubungan Akses Pelayanan dengan Retensi Pelanggan...	70
4.2.5 Identifikasi Penilaian Responden Tentang Hal yang Menyenangkan dan Hubungan Hal yang Menyenangkan dengan Retensi Pelanggan .....	71
4.2.6 Identifikasi Penilaian Responden Tentang Komunikasi dan Hubungan Komunikasi dengan Retensi Pelanggan .....	72
4.2.7 Identifikasi Penilaian Responden Tentang Mutu Pelayanan dan Hubungan Mutu Pelayanan dengan Retensi Pelanggan .....	74
4.2.8 Identifikasi Penilaian Responden Tentang Pelayanan Personal dan Hubungan Pelayanan Personal dengan Retensi Pelanggan..	75
4.2.9 Identifikasi Penilaian Responden Tentang Fasilitas dan Hubungan Fasilitas dengan Retensi Pelanggan .....	76
4.3 Analisis Pengaruh Masing-Masing Elemen Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan.....	77
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>