

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
(STUDI KASUS : RS BHAYANGKARA TK. I R. SAID SUKANTO)**

TESIS



Oleh :

**RINNA MUTIA PURININGSIH
2161021009**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA 2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : RINNA MUTIA PURININGSIH
NIM : 2161021009
Tanda Tangan :



Tanggal : Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Rinna Mutia Puriningsih
NIM : 2161021009
Program studi : Magister Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus : RS Bhayangkara Tk.I R.Said Sukanto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie

Pembimbing : Muchsin Sagaff Shihab, S.E.,M.Sc.,M.B.A., Ph.D.

(.....)

Penguji : Dr. Suwandi, S.E., M.Si.,



(.....)

Penguji : Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., M.M.



(.....)

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulilahi rabil ‘alamin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sehingga penulis bisa menyelsaikan penelitian ini sebagai tugas akhir pada program Magister Manajemen Universitas Bakrie yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Bhayangkara Tk.I R. Said Sukanto” Penulisan tesis ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelsaikan Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta.

Di dalam proses penyusunan dan penyelsaian tesis, Penulis telah mendapatkan bantuan yang sangat besar dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu khususnya kepada:

1. Orangtua tercinta. Ibu Parsih dan Ayah Purnomo yang telah menjadi orang tua terhebat, yang selalu memberikan dukungan materil, motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.
2. Bapak Dr. Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc, M.B.A., Ph.D., selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Dr. Suwandi, S.E., M.Si., selaku dosen penguji
4. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., M.M. selaku dosen penguji
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama proses pendidikan dan penulisan tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie.
6. Seluruh Staff karyawan/karyawati Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie, yang telah memberikan pelayanan yang terbaik selama proses pendidikan dan pada saat penulisan tesis ini.
7. Seluruh manajemen RS Bhayangkara Tk.I R.Said Sukanto yang telah banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi dan telah mengizinkan rumah sakitnya sebagai objek penelitian.

8. Kakak dan Adik-adik ku tersayang Ricky Riau B, Rindha Mita P, dan Riyan Catur P yang telah banyak memberi support kepada Penulis.
9. Teman seperjuangan The Bakery: Debby, Deden, Desy, Fajar, Teguh, Boy, Yandi, Yunita, dan Michelle yang dari awal kegiatan perkuliahan selalu kompak dan saling membantu selama proses perkuliahan dan selama penulisan tesis ini.
10. Teman-teman seangkatan untuk MM UB Batch 7 yang saling memotivasi selama proses perkuliahan dan selama penulisan tesis ini.

Semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah disebutkan diatas maupun pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, akan mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata ,aupun pembahasan materi tesis ini masih sangatlah jauh untuk dikatakan sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Jakarta, Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rinna Mutia Puriningsih

NIM : 2161021009

Program Studi : Magister Manajemen

Jenis Tesis : Studi Kasus

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus : RS Bhayangkara Tk.I R.Said Sukanto)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database, merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2018

Yang Menyatakan



(Rinna Mutia Puriningsih)

ABSTRACT

The objectives of this research is to analyze the influence of the quality of service and price to the patient's satisfaction. The respondents were the inpatients of RS Bhayangkara Tk.I R.Said Sukanto. Primary data and secondary data used in this study. Primary data obtained through a survey questionnaire distributed to the target respondents. By using the sampling method of accidental, a total of 100 respondents was collected. The secondary data were obtained from various sources such as journals, books and other related publications. Research results show that quality of service and price is a positive and significant effect of either simultaneous or partially towards satisfaction.. Satisfaction in this research acts as a moderator variable. It is recommended that RS Bhayangkara Tk.I R.Said Sukanto more focus on factors that can increase the satisfaction like improving the quality of service and price.

Keywords : service quality, price and patient's satisfaction

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien. Responden adalah pasien rawat inap RS Bhayangkara Tk.I R.Said Sukanto. Data primer dan data sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh melalui kuesioner survei yang dibagikan kepada responden sasaran. Dengan menggunakan metode accidental sampling, sebanyak 100 responden dikumpulkan. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi terkait lainnya. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan. Kepuasan dalam penelitian ini berperan sebagai variabel moderator. Disarankan agar RS Bhayangkara Tk.I R.Said Sukanto lebih fokus pada faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan seperti meningkatkan kualitas pelayanan dan harga.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, harga, kepuasan pasien

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 OBJEK PENELITIAN.....	6
2.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	6
2.2 Tugas dan Fungsi RS.....	7
2.3 Motto, Visi, Misi, dan Nilai-nilai Rumah Sakit.....	8
2.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	9
2.5 Strategi Bisnis Rumah Sakit.....	10
2.6 Resiko yang dihadapi Rumah Sakit.....	10
2.7 Kegiatan yang dilakukan Rumah Sakit.....	11

BAB 3 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..	13
3.1 Kualitas Pelayanan.....	13
3.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
3.2 Harga.....	15
3.2.1 Dimensi Harga.....	15
3.3 Kepuasan Konsumen.....	16
3.3.1 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	17
3.4 Rumah Sakit.....	18
3.5 Penelitian Terdahulu.....	19
3.6 Kerangka Berpikir.....	21
3.7 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	24
4.1 Design Penelitian.....	24
4.2 Jenis Penelitian.....	24
4.3 Ruang Lingkup.....	24
4.4 Lokasi Penelitian.....	24
4.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	25
4.6 Populasi dan Sampel.....	26
4.6.1 Populasi.....	26
4.6.2 Sampel.....	26
4.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
4.8 Jenis dan Sumber Data	29
4.9 Skala Pengukuran Data.....	29
4.10 Teknik Analisis.....	30
4.10.1 Uji Instrumen.....	30
4.10.1.1 Uji Validitas.....	30
4.10.1.2 Uji Reliabilitas.....	31
4.10.2 Uji Data (Asumsi Klasik).....	31

4.10.2.1 Uji Normalitas.....	32
4.10.2.2 Uji Heterokedastisitas	32
4.10.2.3 Uji Multikolinearitas	33
4.10.3 Regresi Linear Berganda.....	34
4.10.4 Uji F.....	35
4.10.5 Uji T.....	36
 BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
5.1 Analisis Karakteristik Responden.....	37
5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	39
5.2.1 Hasil Uji Validitas.....	39
5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
5.3 Analisa Deskriptif.....	40
5.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
5.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	42
5.4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43
5.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
5.4.4 Regresi Linear Ganda.....	44
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
6.1 Kesimpulan.....	48
6.2 Saran.....	49
 DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit.....	2
Tabel 1.2. Data Jumlah Keluhan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit.....	3
Tabel 1.3 Hasil Survei Karyawan Staff Manajemen Rumah Sakit.....	4
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.2 Kerangka Pemikiran.....	21
Tabel 4.1 Operasional Variabel	25
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	37
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Validitas	39
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 5.4 Persentase Hasil Kuesioner	42
Tabel 5.5 Hasil Pengujian Multikolineritas.....	43
Tabel 5.6 Hasil Regresi.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	9
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	21
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 5.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43