

**ANALISA KUALITATIF PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU
KESDAM I/BB MEDAN TAHUN 2018**

TESIS

Oleh:

FAJAR DWI CAHYO

1602011031



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
2018**

**ANALISA KUALITATIF PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU
KESDAM I/BB MEDAN TAHUN 2018**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)
Pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Minat Studi Magister Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia**

Oleh:

FAJAR DWI CAHYO

1602011031



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisa kualitatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan tahun 2018

Nama Mahasiswa : Fajar Dwi Cahyo

Nomor Induk Mahasiswa : 1602011031

Minat Studi : MRS (Magister Rumah Sakit)

Menyetujui

Komisi Pembimbing:

Medan, 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof., Dr., dr., Thomson P. Nadapdap, M.Kes., Epid

Yuniati, S.KM., M.Kes

Fakultas Kesehatan Masyarakat

Institut Kesehatan Helvetia

Dekan,

Dr. Ayi Darmana, M. Si

LEMBAR PANITIA PENGUJI TESIS

Telah Diuji pada Tanggal : 14 Agustus 2018

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Prof., Dr., dr., Thomson P. Nadapdap, M.Kes., Epid

Anggota : 1. Yuniati, S.KM., M.Kes

2. Dr. Asyiah Simanjorang, S.Kep., Ns., M.Kes

3. Masnelly Lubis, S.Kep., Ns., MARS

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.) di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan masukan tim penelaah/tim penguji.
3. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 2018

Yang Membuat Pernyataan,

(Fajar Dwi Cahyo)

NIM: 1602011031

ABSTRACT

Qualitative Analysis The Effect Of Service Quality To The Loyalty Of Patients In Inpatient Room At Putri Hijau Hospital TK II Kesdam I/BB Medan 2018

**FAJAR DWI CAHYO
1602011031**

The importance of health service for each population, make a hospital has an important role in health services. By oriented to the service quality, the hospital will be able to provide a satisfaction for the patients. The good quality of service will make patients feel confident when they being in a treatment or having hospitalization, so that the patient will become loyal to the hospital.

This purpose of this research is to analyze whether there is an effect of service quality to the patient's loyalty in hospitalization at Putri Hijau Hospital TK II Kesdam I/BB Medan 2018. The type of this research is qualitative research with using case study method. The sample of this research was five peoples based on a particular consideration which has made by the researcher, based on the trait and the population's character.

The results showed that the service of quality consisting dimensions of physical evidence in the form of building feasibility, completeness of equipment, cleanliness of the room and environment and the appearance of health workers were good, the dimensions of reliability in the form of punctuality, ability to provide services and administrative processes were good, the responsiveness dimension in the form of willingness and responsiveness in helping patients were good, the assurance dimension in the form of friendly attitude were good, and the empathy dimension in the form of equal service and communication were good, so that affect the patient's loyalty in the inpatient room TK II Putri Hijau Hospital Kesdam Medan.

Suggested to Putri Hijau Hospital TK II in Medan, to further improve the quality of health services. Because health is the initial capital for the community to be carrying on life.

Kata Kunci : Service Quality, Loyalty
Daftar Pustaka : 8 books, 18 journal, 17 article, 5 internet

ABSTRAK

ANALISA KUALITATIF PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU KESDAM I/BB MEDAN TAHUN 2018

FAJAR DWI CAHYO
1602011031

Pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan berorientasi pada kualitas pelayanan, rumah sakit akan mampu memberikan kepuasan bagi pasien. Kualitas pelayanan yang baik membuat pasien merasa percaya saat berobat atau menjalani rawat inap sehingga timbul loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan tahun 2018. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Sampel penelitian berjumlah 5 orang dengan didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat peneliti, berdasarkan ciri dan sifat populasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangible*) berupa kelayakan bangunan, kelengkapan alat, kebersihan ruangan dan lingkungan serta penampilan petugas kesehatan sudah baik, dimensi kehandalan (*reliability*) berupa ketepatan waktu, kemampuan memberikan pelayanan serta proses administrasi sudah baik, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berupa kesediaan dan ketanggapan dalam membantu pasien sudah baik, dimensi jaminan (*assurance*) berupa sikap ramah sudah baik, dan dimensi empati (*emphaty*) berupa penyeteraan pelayanan dan komunikasi sudah baik, sehingga berpengaruh terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan.

Disarankan kepada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan. Karena kesehatan merupakan modal awal bagi masyarakat untuk melangsungkan kehidupan.

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Loyalitas**

Daftar Pustaka : **8 buku, 18 jurnal, 17 artikel, 5 internet**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisa kualitatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan tahun 2018”.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.) pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak, baik dukungan moril, materil dan sumbangan pemikiran. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Institut Kesehatan Helvetia Medan.
2. Imam Muhammad, S.E., S.Kom, M.M., M.Kes., selaku Ketua Yayasan Institut Kesehatan Helvetia Medan.
3. Dr. H. Ismail Efendi, M.Si., selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan.
4. Dr. dr. Arifah Devi Fitriani, M.Kes., selaku Wakil Rektor I Institut Kesehatan Helvetia Medan.
5. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.

6. Anto, SKM., M.Kes., M.M., selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
7. Prof. Dr. dr. Thomson P. Nadapdap., M.Kes., Epid, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan mencurahkan waktu, perhatian, ide, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
8. Yuniati, S.K.M., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat yang telah mendidik dan mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
10. Teristimewa kepada Ayahanda M. Nurda'i, S.Pd dan Ibunda Nurlena Zaleha, SE, serta adikku Sekar Dwi Cahyani yang selalu memberikan pandangan, mendukung baik moril maupun materil, mendoakan dan selalu memotivasi penulis dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Penulis, Agustus 2018

Fajar Dwi Cahyo

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama saya Fajar Dwi Cahyo, lahir di Kepahiang, Kecamatan Kepahiang, Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu, pada tanggal 02 Januari 1995, dari pasangan seorang Ayah yang bernama AKP. M.Nurda'I, S.pd dan Ibu bernama Nurlena Zaleha, S.E. Saya merupakan anak pertama dari dua saudara, dengan adik perempuan yang bernama Sekar Dwi Cahyani. Sejak kecil hingga tahun 2006 saya tinggal di Kepahiang, setelah tahun 2006 hingga saat ini saya tinggal di Curup, Kabupaten Rejang Lebong, yang masih merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Bengkulu.

Tahun 1999-2000 menempuh pendidikan di TK Aisyah Bustanul Athfal Kepahiang. Tahun 2000-2006 menempuh pendidikan di SDN 02 Centre Kepahiang. Tahun 2006 (semester satu) menempuh pendidikan di SMPN 01 Kepahiang. Tahun 2006 (semester dua) menempuh pendidikan di SMPN 01 Curup. Tahun 2009-2012 menempuh pendidikan di SMAN 01 Curup. Tahun 2012-2016 menempuh pendidikan di Universitas Malahayati Bandar Lampung, jurusan kedokteran umum. Dan lulus pada bulan Mei 2016 dengan gelar S.ked (Sarjana Kedokteran). Tahun 2016 menempuh pendidikan di Institut Kesehatan Helvetia Medan, Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, dengan peminatan Magister Rumah Sakit.

Pendidikan non formal yang pernah di ikuti adalah Wahid College English Course Kepahiang, Miss.Yanti English Course Curup.

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Lembar Halaman Penguji.....	ii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Riwayat Hidup	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Telaah Teori	14
2.2.1 Syarat Pokok Kualitas Pelayanan Kesehatan	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan	18

2.2.4 Mekanisme Peningkatan Kualitas Pelayanan	19
2.2.5 Indikator Mutu Pelayanan di Rumah Sakit	21
2.3 Landasan Teori	22
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pasien	22
2.3.2 Pentingnya Loyalitas.....	23
2.3.3 Indikator Pengukuran Loyalitas	25
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	25
2.4 Fokus Penelitian.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.2.2 Waktu Penelitian.....	28
3.3 Informan Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Jenis Data.....	29
3.4.2 Tehnik Pengambilann Data.....	30
3.5 Teknik Validasi Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Putri Hijau Medan	32
4.1.2 Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Putri hijau Medan	33
4.1.3 Fasilitas Rumah Sakit Putri Hijau Medan.....	34
4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Putri hijau Medan.....	38
4.2 Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Gambaran Umum Informasi Penelitian	39
4.2.2 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik.....	40

4.2.3 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Keandalan.....	43
4.2.4 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap	46
4.2.5 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Jaminan.....	48
4.2.6 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Perhatian.....	51
4.2.7 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Loyalitas	54

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik.....	57
5.2 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Keandalan.....	61
5.3 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap	64
5.4 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Jaminan	67
5.5 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Perhatian.....	70
5.6 Kualitas Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Loyalitas.....	72
5.7 Implikasi Penelitian	75
5.8 Keterbatasan Penelitian	76

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	77
6.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.0 Struktur Organisasi Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam Medan	38
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.0 Data Informan Penelitian	39
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat permohonan survei awal penelitian yang dikeluarkan oleh Institut Kesehatan Helvetia Medan.
2. Surat ijin survei awal penelitian yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.
3. Surat permohonan ijin penelitian yang dikeluarkan oleh Institut Kesehatan Helvetia Medan.
4. Surat selesai penelitian yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.
5. Pedoman wawancara penelitian analisa kualitatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.
6. Transkrip wawancara penelitian analisa kualitatif pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.
7. Dokumentasi penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.