

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT TENTARA
TINGKAT III WIRASAKTI KUPANG**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar S2
Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen**



OLEH :

NAMA : YONGKY GOUSARIO

NIM : 811212007

**KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2023

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT TENTARA
TINGKAT III WIRASAKTI KUPANG**




OLEH :

NAMA : YONGKY GOUSARIO


NIM : 811212007

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama


Dr. Simon Sia Niha, SE., MSi
NIDN : 0818116101

Pembimbing Anggota


P. Dr. Yulius Yasinto, SVD, M.A, M. Sc
NIDN : 0818076501

Kupang, Desember 2023

Mengesahkan

Ketua Program Studi



P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA

NIDN : 0826047603

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT TENTARA
TINGKAT III WIRASAKTI KUPANG**

Disiapkan dan disusun Oleh

Nama : Yongky Gousario
NIM : 811212007

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Desember 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji


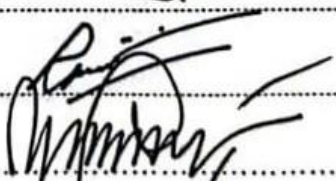
Ketua


Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
NIDN 0818116101

Sekretaris


P. Dr. Yulius Ysinto, SVD, MA, M.Sc
NIDN 0818076501

Anggota:

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD.....
2. Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si.....
3. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si.....

Kupang, Desember 2023

Ketua Program Studi


Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN: 08 190667 03


P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl Theol, MBA
NIDN: 08 260476 03

SERTIFIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yongky Gousario

NIM : 811212007

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien
Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Gawat
Darurat Rumah Sakit Tentara Tingkat III Wirasakti Kupang

Menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada Program Studi di Universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggung jawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.

Kupang, Desember 2023

Yongky Gousario

MOTTO

Long Life Learning

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan :

1. Sebagai pujian dan hormat serta ucapan syukur saya kepada Allah Bapa dan Tuhan Yesus karena selalu membimbing dan menuntun setiap langkah hidup saya.
2. Keluarga dan orang tua yang senantiasa mendukung dan menyertai penulis dalam setiap langkah penulis.
3. Calon istri tercinta yang selalu mendukung dalam setiap langkah yang di ambil oleh penulis.

ABSTRAK

Tesis berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tentara Tingkat III Wirasakti Kupang**”, ditulis oleh Yongky Gousario dibawah bimbingan Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si dan P. Dr. Yulius Yasinto, SVD, MA., M.Sc. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien serta dampaknya terhadap loyalitas pasien di IGD RST TK III Wirasakti Kupang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent, intervening dengan variabel dependen. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di IGD RST TK III Wirasakti Kupang pada bulan Agustus 2023 hingga Oktober 2023 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari seluruh responden dan data sekunder yang berasal dari arsip dan dokumen tempat penelitian. Teknik pengumpulan data adalah dengan kuisisioner dan alat analisis menggunakan Smart PLS 3. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel *reliability*, *assurance*, *Emphaty* adalah baik, sedangkan *Tangible* rendah dan *Responsiveness* cukup baik. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek bukti langsung (*Tangible*), aspek empati (*Emphaty*), dan aspek kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan aspek jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berobat. Pengaruh tidak langsung *Emphaty* dan *reliability* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien adalah positif. Saran dari penelitian ini diharapkan RST TK III Wirasakti kupang dapat memberikan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan terhadap seluruh kariawan dan manajemen RST TK III Wirasakti Kupang perlu untuk melakukan kajian dan analisis tentang penyebab lain yang tidak diteliti yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Kata Kunci : *reliability*, *assurance*, *Emphaty*, *Tangible*, *Responsiveness*, **kepuasan pasien, loyalitas pasien.**

ABSTRACT

The thesis entitled "Analysis of the Effect of Service Quality on Patients Satisfaction and the Impact on Patient Loyalty in the Emergency Installation of the Wirasakti Kupang Hospital level III". Is written by Yongky Gousario add supervised by Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si dan P. Dr. Yulius Yasinto, SVD, MA., M.Sc. The purpose of this research is to determine effect of service quality consisting of aspects Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty and Responsiveness on patient satisfaction and their impact on patient loyalty in the emergency room of Wirasakti Kupang Hospital level III. The contribution of this research is expected to be able contribute in hospitals for improving the quality of service of patients. This research is quantitative with a cross sectional study design to determine the influence between independent and intervening variables and the dependent variable. The population in this study were all patients who received treatment at the emergency room at Wirasakti Kupang Hospital level III from August 2023 to October 2023 with a sampling technique using the Accidental Sampling method. The type of data used is primary data from all respondents and secondary data from archives and documents from the Wirasakti Kupang Hospital. The data collection technique is by questionnaire and research analysis using Smart PLS 3 analysis. The data analysis technique uses descriptive statistics and inferential statistics.

The results of the descriptive analysis show that the variables of reliability, assurance, empathy are good, while tangibility is low and responsiveness is respectable. The results of the inferential statistical analysis are that the responsiveness aspect, direct evidence aspect (Tangible), empathy aspect, and reliability aspect has a significant effect on patient satisfaction, the assurance aspect has no significant effect on patient satisfaction, patient satisfaction has a significant effect on patient loyalty to treatment. The indirect influence of emphaty, reliability on patient loyalty through patient satisfaction is positive. Suggestions from this research are I hope that Wirasakti Kupang Hospital can provide continuous education and training to all employees and the management of Wirasakti Kupang Hospital needs to research and analyze of other causes that have not been studied which are related to patient satisfaction and the services provided from hospital.

Keywords: reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness, patient satisfaction, patient loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tentara Tingkat III Wirasakti Kupang” ini dengan baik. Dalam penulisan tesis ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh jenjang Pendidikan (S2) pada progam studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dr. M.E. Perseveranda, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh jenjang Pendidikan (S2) pada progam studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Dr. Simon Sia Niha, SE., MSi., Selaku Pembimbing satu dalam penulisan tesis ini yang dengan tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pemikiran dalam membimbing dan menuntun penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Pater Dr. Yulius Yasinto, SVD, M.A, M. Sc Selaku Pembimbing kedua dalam penulisan tesis ini yang dengan tulus dan ikhlas meluangkan waktu,

tenaga dan pemikiran dalam membimbing dan menuntun penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Bapak/ibu dosen, staf tata usaha yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu, keterampilan dan karakter yang sangat berguna dalam penulisan tesis ini.
6. Direktur dan para staf serta para perawat Rumah Sakit TK III Wirasakti Kupang yang telah mengijinkan penelitian ini dilakukan
7. Keluarga yang penuh cinta dan kesabaran mendukung penulis menyelesaikan tesis ini.
8. Calon istri tercinta Nancy yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Progam Studi Magister Manajemen Angkatan 37 Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan proposal tesis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaannya. Semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan para pembaca

Kupang, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN HUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SERTIFIKASI.....	iv
MOTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3.Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	12
2.1 Telaah Pustaka	12
2.2 Penelitian Sebelumnya	32
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	40
3.5 Jenis dan Sumber Data	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Analisa dan Penyajian Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian, Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.3 Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien IGD dari tahun 2021-2023</u>	7
<u>Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya</u>	32
<u>Tabel 3.1 Defenisi Operasional</u>	42
<u>Tabel 3.2 Kategori Persepsi Responden</u>	46
<u>Tabel 4.1 Distribusi Berdasarkan Usia Responden</u>	52
<u>Tabel 4.2 Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden</u>	53
<u>Tabel 4.3 Distribusi Berdasarkan Jumlah Kunjungan</u>	53
<u>Tabel 4.4 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden</u>	54
<u>Tabel 4.5 Distribusi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden</u>	54
<u>Tabel 4.6 Distribusi Tingkat Pendapatan Responden</u>	55
<u>Tabel 4.7 Distribusi Berdasarkan Jenis Asuransi Kesehatan Responden</u>	55
<u>Tabel 4.8 Distribusi Beredasarkan Kelas Bpjs Responden</u>	56
<u>Tabel 4.9 Distribusi Jenis Pengobatan</u>	56
<u>Tabel 4.10 Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i></u>	57
<u>Tabel 4.11 Deskripsi Variabel <i>Assurance</i></u>	57
<u>Tabel 4.12 Deskripsi Variabel <i>Tangible</i></u>	58
<u>Tabel 4.13 Deskripsi Variabel <i>Emphaty</i></u>	59
<u>Tabel 4.14 Deskripsi Variabel <i>Reliability</i></u>	59
<u>Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien</u>	60
<u>Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien</u>	61
<u>Tabel 4.17 Outer Loading</u>	65
<u>Tabel 4.18 Cronbach's Alfa, Composite Reliability</u>	67
<u>Tabel 4.19 Nilai R-Square</u>	68
<u>Tabel 4.20 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung</u>	69
<u>Tabel 4.21 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung</u>	71

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran</u>	36
<u>Gambar 1.2 Model Analisis Jalur</u>	47
<u>Gambar 1.3 Koefisien Jalur dan Outer Loading Model SEM</u>	62