



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGARUH EVALUASI PELANGGAN DILIHAT
DARI ATRIBUT PELAYANAN RAWAT JALAN RS “XYZ”
TERHADAP KESEDIAAN UNTUK KUNJUNGAN KEMBALI
DAN KESEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASI**

TESIS

**AGNES MURNIATI
0806432083**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGARUH EVALUASI PELANGGAN DILIHAT
DARI ATRIBUT PELAYANAN RAWAT JALAN RS “XYZ”
TERHADAP KESEDIAAN UNTUK KUNJUNGAN KEMBALI
DAN KESEDIAAN UNTUK MEREKOMENDASI**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen**

AGNES MURNIATI

0806432083

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
KEKHUSUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
JAKARTA
JULI 2010**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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



Nama: Agnes Murniati

NPM: 0806432083

Tanda Tangan:

Tanggal: 03 Juli 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Agnes Murniati
NPM : 0806432083
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Evaluasi Pelanggan Dilihat Dari Atribut Pelayanan Rawat Jalan RS “XYZ” Terhadap Kesiapan Untuk Kunjungan Kembali Dan Kesiapan Untuk Merekomendasi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Tengku Ezni Balqiah M.E ()

Penguji : Dr. Nurdin Sobari, SE, MM ()

Penguji : Dr. Adi Zakaria Afiff, MBA ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 07 Juli 2010

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat, kasih dan Mukjizat-Nyalah Karya Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. *Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberikan kekuatan kepadaku. Engkau memberikan pertolongan padaku Tepat pada waktuNya.*

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan doa, dukungan, bantuan, dan bimbingan hingga karya akhir ini dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati dan mengucap syukur, Penulis terutama mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rhenald Kasali, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia.
2. Ibu Dr. Ir. Tengku Ezni Balqiah, M.E selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dalam penyusunan thesis ini.
3. Seluruh dosen Universitas Indonesia yang telah mengajar dan membimbing saya dalam saya menyelesaikan program studi Magister Management.
4. Keluargaku tercinta, suami Foury Krisyunanto dan putriku Helena Erin Krisputiardhani (1 bulan). Terima kasih atas dukungan doa, cinta kasih, pengertian, dan permaklumannya karena sering ditinggal mama kuliah.
5. Kedua orangtuaku dan mertuaku tercinta, adikku, kakak-kakak ipar, adik-adik ipar. Terima kasih atas semua doa, dukungan, cinta kasih dan kebaikan yang tak terbatas, yang diberikan kepada Penulis dari mulai masuk kuliah MMUI sampai selesainya karya akhir ini.
6. Mbak Hasiana Lamira, sahabat di saat susah dan senang, yang dengan setia menemaniku ketika hamil 9 bulan ikut terjun ke lapangan menyebarkan kuesioner. *You are the best friendGod bless you.*
7. Bp. Bambang Wiharto dan Bp. Heruwasto yang menjadi tempat konsultasi SEM.
8. Bp. Jusup Halimi, Ms Erin Lloyd, dan Ms Ika Cahyawati serta rekan-rekan kerja di *corporate office*, terima kasih untuk semua dukungannya mulai dari awal masuk kuliah MMUI sampai saat ini. Tuhan memberkati.....

9. Seluruh jajaran staf dan direksi RS "XYZ" Tangerang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh informasi serta data yang diperlukan, khususnya tim *customer service* (Kak Nelly, Sanny, Dewi, dan teman-teman) yang membantu menyebarkan kuesioner. *Without you guys, I could not do anything.....*
10. Sahabat-sahabat saya terutama dari kelas Manajemen Malam G081 angkatan 2008 yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini;
11. Teman-teman Mahasiswa MMUI jurusan Marketing Malam, teman seperjuangan dalam 1 tahun terakhir mendalami "ilmu-ilmu marketing:.
12. Petugas-petugas Perpustakaan MMUI yang baik hati memberikan penulis pinjaman buku asli sebagai sumber pustaka karya akhir ini, yang selalu diperpanjang berulang kali.
13. Petugas Akpen MMUI yang selalu membantu penulis dalam setiap permintaan khusus khususnya saat saya hamil.
14. Dan terakhir semua orang yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membantu saya menyelesaikan perkuliahan dan tesis ini selama 2 tahun terakhir.

Walaupun sudah berusaha dengan keras, penulis merasa karya akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran akan sangat membantu dalam karya akhir ini, atau mungkin untuk perbaikan penulisan-penulisan di masa mendatang. Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga karya tulis ini bisa membawa manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 03 Juli 2010

Agnes Murniati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Agnes Murniati
NPM : 0806432083
Program Studi : Magister Manajemen
Departmen : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tesis

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

Analisis Pengaruh Evaluasi Pelanggan Dilihat Dari Atribut Pelayanan Rawat Jalan RS “XYZ” Terhadap Kesiapan Untuk Kunjungan Kembali dan Kesiapan Untuk Merekomendasi

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 03 Juli 2010
Yang menyatakan

(Agnes Murniati)

ABSTRAK

Nama : Agnes Murniati
Program Studi : Magister Managemen
Judul : Analisis Pengaruh Evaluasi Pelanggan Dilihat Dari Atribut Pelayanan Rawat Jalan RS “XYZ” Terhadap Kesiediaan Untuk Kunjungan Kembali dan Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Fokus dari tesis ini adalah meningkatkan dan memelihara pasien yang loyal dan bersedia untuk merekomendasi jasa pelayanan kesehatan RS “XYZ” Tujuan dari studi ini adalah mengetahui pengaruh evaluasi pelanggan dalam hal ini pasien dan keluarga pasien unit rawat jalan RS “XYZ” terhadap kesiediaan pelanggan untuk kunjungan kembali dan kesiediaan untuk merekomendasikan. Evaluasi pelanggan dalam hal ini dilihat dari delapan atribut pelayanan, yaitu admisi, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan farmasi, fasilitas ruang tunggu, fasilitas toilet, waktu antri, dan tarif. Hasil dari studi ini akan dianalisa, diidentifikasi faktor-faktor yang positif maupun negatif, dan menemukan solusi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di masa mendatang. Hal ini sebagai bagian strategi untuk menghadapi tantangan persaingan usaha penyedia jasa kesehatan pada masa sekarang ini. Penelitian menggunakan metode deskriptif dan pengujian statistik dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM), dengan menggali data primer dan data sekunder. Peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting sebagai strategi untuk mempertahankan prestasi RS “XYZ” yang sudah diraih dan peningkatan usaha pelayanan jasa rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa evaluasi pelanggan mempengaruhi langsung dan bersifat positif terhadap kesiediaan untuk kunjungan kembali secara signifikan (hipotesa 1); evaluasi pelanggan tidak mempengaruhi terhadap kesiediaan untuk merekomendasikan (hipotesa 2); kesiediaan untuk kunjungan kembali mempengaruhi langsung dan bersifat positif terhadap kesiediaan untuk merekomendasikan secara signifikan (hipotesa 3).

Kata kunci:

Evaluasi pelanggan, kesiediaan untuk kembali, kesiediaan untuk merekomendasikan.

ABSTRACT

Name : Agnes Murniati
Study Program: Magister Management
Title : Analysis of Customer Evaluation From Medical Center Service
Attributes of RS "XYZ" Affect On Willingness To Return and
Willingness To Recommend

The focus of this thesis is to increase the number of patients who are loyal and willing to recommend the health service of "XYZ" hospital. The purpose of this study was to determine the effect of customer evaluations with patient and patient families in outpatient unit "XYZ" hospital on the willingness of customers to return and willingness to recommend. In this case, customer evaluation is viewed from the eight service attributes, which are admission, nurse services, doctor services, pharmacy services, facilities, waiting rooms, toilet facilities, queue times, and tariffs. Results from this study will be analyzed, identified for the positive and negative factors, and find solutions to increase customer loyalty in the future. This is as part of strategy to face the challenges of competition in today's health services provider. The study uses descriptive method and statistical test using Structural Equation Model (SEM), by exploring primary and secondary data. Increased customer satisfaction and loyalty is very important as a strategy to maintain the achievement of RS "XYZ" and business improvement services in the hospital.

Based on this research, it is found that customer evaluation directly affect positively towards a willingness to return significantly (hypothesis 1); evaluation did not influence the willingness of customers to recommend (hypothesis 2); willingness to return was having positive and direct influence on willingness to recommends significantly (hypothesis 3).

Key words:

Customer Evaluation, Willingness To Return, Willingness To Recommend

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Masalah penelitian.....	3
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Ruang lingkup penelitian	7
1.5 Manfaat penelitian	7
1.6 Metode penelitian.....	7
1.7 Sistematika penulisan.....	8
2. TELAAH KEPUSTAKAAN	
2.1 Definisi dan Klasifikasi Jasa.....	10
2.1.1 Pemasaran Jasa	10
2.1.2 Dimensi-dimensi kualitas jasa	11
2.2 Rumah Sakit	17
2.3 Pasien	18
2.4 Perilaku.....	19
2.4.1 Perilaku konsumen.....	19
2.4.2 Sikap	20
2.5 Kualitas	22
2.5.1 Pengertian kualitas	22
2.5.2 Pengertian kualitas dalam kaitannya dengan pelayanan rumah sakit	23
2.5.3 Standar kualitas	24
2.6 Kepuasan Konsumen	24
2.6.1 <i>Perceived Quality</i>	24
2.6.2 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	25
2.6.3 Ekspektasi (<i>Expectations</i>)	25

2.6.4	Kepuasan pasien	26
2.7	Gambaran Perusahaan	28
2.7.1	Profil RS “XYZ”	28
2.7.2	Jenis pelayanan rawat jalan	29
2.7.3	Pelayanan penunjang	30
2.7.4	<i>Key Performance Indicator</i> unit rawat jalan RS ”XYZ”	31
2.7.5	Pesaing	32
2.7.6	Bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan	33
2.7.7	Manajemen Keluhan di RS ”XYZ”	33

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Kerangka pemikiran	35
3.1.1	Deskripsi model konseptual	36
3.1.2	Deskripsi konstruk model konseptual	37
3.2	Hipotesis penelitian.....	43
3.2.1	Evaluasi pelanggan (pasien) dan kesediaan untuk kembali...43	
3.2.2	Evaluasi pelanggan (pasien) dan kesediaan untuk Merekomendasi	43
3.2.3	Kesediaan untuk kembali dan kesediaan untuk Merekomendasi	44
3.3	Rancangan penelitian.....	44
3.3.1	Populasi	45
3.3.2	Sampel	45
3.4	Variabel penelitian.....	45
3.5	Definisi operasional variabel	46
3.6	Kuesioner dan deskripsi alat ukur.....	49
3.6.1	Kuesioner demografi	50
3.7	Lokasi penelitian	50
3.8	Prosedur pengambilan dan pengumpulan data.....	50
3.9	Model dan teknik analisa data	50
3.9.1	Analisis deskriptif	50
3.9.2	Pengujian statistik	51
3.9.2.1	Uji kecocokan seluruh model.....	51
3.9.2.2	Analisis model pengukuran	53
3.9.2.3	Analisis model struktural	55

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Pretest.....	56
4.2	Karakteristik sampel.....	58
4.2.1	Usia.....	58
4.2.2	Jenis kelamin.....	59
4.2.3	Tingkat pendidikan.....	60

4.2.4	Pekerjaan.....	61
4.2.5	Pengeluaran rutin rumah tangga per bulan	62
4.3	Pengujian statistik	63
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	64
4.3.2	Pengujian Model (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	64
4.3.2.1	<i>First Order Confirmatory Factor Analysis</i>	65
4.3.2.2	<i>Offending estimate</i>	72
4.3.2.3	<i>Second Order Confirmatory Factor Analysis</i>	74
4.3.2.4	Uji kecocokan keseluruhan model	75
4.3.3	Analisis model struktural	76
4.4	Keterbatasan penelitian	80
4.5	Interpretasi hasil penelitian	80
4.4.1	Pengaruh evaluasi pasien terhadap kesediaan untuk kunjungan kembali	80
4.4.2	Pengaruh evaluasi pasien terhadap kesediaan untuk merekomendasikan	82
4.4.3	Pengaruh kesediaan untuk kembali terhadap kesediaan untuk merekomendasi	83
5. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	90
5.2.1	Saran untuk rumah sakit	90
5.2.2	Saran untuk penelitian selanjutnya	95
DAFTAR REFERENSI.....		96
LAMPIRAN.....		98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rata-rata jumlah pasien rawat jalan RS "XYZ" Januari sampai April 2010	5
Tabel 2.1	Jumlah rata-rata per bulan pasien rawat jalan RS "XYZ"...	31
Tabel 3.1	Operasional variabel	47
Tabel 3.2	Klasifikasi jumlah pernyataan per indikator untuk kuesioner Pelayanan rawat jalan RS "XYZ"	49
Tabel 3.3	Indeks kelayakan model.....	52
Tabel 4.1	Hasil uji reliabilitas dan analisis faktor	56
Tabel 4.2	Distribusi responden berdasarkan usia	58
Tabel 4.3	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	59
Tabel 4.4	Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan	60
Tabel 4.5	Distribusi responden berdasarkan pekerjaan	61
Tabel 4.6	Distribusi responden berdasarkan pengeluaran rutin per bulan	62
Tabel 4.7	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten admisi(AD)..	66
Tabel 4.8	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten pelayanan Perawat (PP)	67
Tabel 4.9	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten pelayanan Dokter (PD)	67
Tabel 4.10	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten pelayanan Farmasi (FA)	68
Tabel 4.11	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten fasilitas Ruang tunggu (RT)	69
Tabel 4.12	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten fasilitas Toilet/rest room (RR)	69
Tabel 4.13	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten waktu Tunggu (WA)	70
Tabel 4.14	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten harga (HA)..	71
Tabel 4.15	Daftar validitas dan reliabilitas variabel laten kembali (KEMB)	72
Tabel 4.16	Daftar validitas dan reliabilitas model penelitian 2nd Order CFA	74
Tabel 4.17	Uji kecocokan keseluruhan model	75
Tabel 4.18	Evaluasi terhadap koefisien model struktural dan kaitannya Dengan hipotesis penelitian	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Hasil keseluruhan kepuasan pasien rawat jalan Januari dan April 2010	5
Gambar 1.2	Grafik pertumbuhan rata-rata pasien rawat jalan RS “XYZ” Januari – April 2010.....	6
Gambar 2.1	Grafik pertumbuhan rata-rata jumlah pasien rawat jalan RS “XYZ” Februari 2009 – April 2010	32
Gambar 3.1	Usulan model penelitian	42
Gambar 4.1	Diagram jumlah distribusi responden berdasarkan usia	59
Gambar 4.2	Diagram distribusi responden berdasarkan jenis kelamin....	60
Gambar 4.3	Diagram distribusi responden berdasarkan pendidikan	61
Gambar 4.4	Diagram distribusi responden berdasarkan pekerjaan	62
Gambar 4.5	Diagram distribusi responden berdasarkan pengeluaran	63
Gambar 4.6	Diagram lintasan model penelitian yang diusulkan	73
Gambar 4.7	Model akhir penelitian (t-value).....	78
Gambar 4.8	Model akhir penelitian (estimate)	79



DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1	<i>Perceived Quality</i>	25
Rumus 3.1	<i>Construct Reliability</i>	54
Rumus 3.2	<i>Variance Extracted</i>	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner	98
Lampiran 2	<i>Output</i> SPSS Pretest.....	101
Lampiran 3	<i>Output</i> LISREL 8.7	157
Lampiran 4	Output SPSS Analisis Statistik Deskriptif	167

