

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN WOM (*WORD OF MOUTH*) PASIEN RAWAT
JALAN DI RSUP H. ADAM MALIK MEDAN**

GELADIKARYA

Oleh :

**ELLY WIJAJA
NIM : 137007008**



**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
MEDAN
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Geladikarya : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN WOM (*WORD OF MOUTH*) PASIEN RAWAT
JALAN DI RSUP H. ADAM MALIK MEDAN

Nama : Elly Wijaja
NIM : 137007008
Program Studi : Magister Manajemen

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE
Ketua

Dr. Ir. Chairul Muluk, M.Sc
Anggota

Ketua Program Studi

Direktur Sekolah Pascasarjana

Prof. Dr. Ir. Darwin Sitompul, M.Eng

Prof. Dr. Erman Munir, M.Sc

RINGKASAN EKSEKUTIF

Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Pusat yang secara teknis berada di bawah Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Berdasarkan data yang didapatkan dari Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan, terlihat bahwa kepuasan pelanggan atas pelayanan rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik mengalami penurunan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan, untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan, dan untuk mengevaluasi pengaruh kepuasan pasien terhadap WOM (*Word of Mouth*) pasien rawat jalan di RSUP Haji Adam Malik Medan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan jasa (SERVQUAL) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu : *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Kuesioner dibagikan kepada 100 orang pasien yang sedang menjalani rawat jalan di instalasi poli lantai 3 (tiga) RSUP H. Adam Malik Medan dengan metode pengambilan sampel secara aksidental. Analisis data menggunakan model analisis jalur dengan uji F (simultan) dan uji t (parsial) dengan tingkat kepercayaan 95%.

Dari hasil analisis, diperoleh bahwa pengaruh *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien secara simultan adalah 66%. Sedangkan sisanya 34% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan pengaruh *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy* dan Kepuasan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) secara simultan adalah 66,9%. Sedangkan sisanya 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari uji F, diperoleh bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Empathy* (X_5) secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan. Dan ada pengaruh yang signifikan dari Kepuasan Pasien dan kualitas layanan yang terdiri dari *Tangible* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Responsiveness* (X_4), dan *Empathy* (X_5) secara bersama-sama terhadap *Word of Mouth* (WOM) pasien rawat jalan di RSUP H. Adam Malik Medan. Dari uji t diperoleh bahwa variabel *Tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan variabel *Assurance*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan Kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (WOM) pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Word Of Mouth* (WOM)

PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa Geladikarya Saya yang berjudul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN WOM (*WORD OF MOUTH*) PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP H. ADAM MALIK MEDAN”

adalah benar hasil karya Saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya. Sumber-sumber data yang diperoleh dan digunakan telah dinyatakan secara jelas dan benar.

Medan, April 2016
Yang Membuat Pernyataan,

Elly Wijaja

RIWAYAT HIDUP

Elly Wijaja, lahir di Medan pada tanggal 02 Agustus 1983. Merupakan anak bungsu dari pasangan alm. Bapak Suhartono Widjaja dan Ibu Suryani Angkasa.

Riwayat Pendidikan

SD Budi Murni III Medan : 1988 – 1994
SMP Budi Murni III Medan : 1994 – 1997
SMU St. Thomas II Medan : 1997 – 2000
Jurusan Akuntansi dan Sistem Informasi Universitas Bina Nusantara Jakarta: 2002 – 2007

Riwayat Pekerjaan

Admin di PT. Kirana Pacific Luas : 2008
Akuntan di PT. Genta Harapan Perkasa : 2009 – 2011
Finance Supervisor di PT. Citra Baru Commercial Medan : 2011 – 2012
Finance Supervisor di PT. Multi Nusantara Karya : 2012
Chief Accounting di PT. Hermes Realty Indonesia : 2012 – sekarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan Geladikarya ini dengan judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan WOM (*Word Of Mouth*) Pasien Rawat Jalan Di RSUP H. Adam Malik Medan”.

Geladikarya ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Runtung Sitepu, SH, M.Hum., sebagai Rektor Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Erman Munir, M.Sc., selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Darwin Sitompul, M.Eng., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Ir. Nazaruddin, M.T., selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE, selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan kritik dan saran selama proses pengerjaan Geladikarya.
6. Bapak Dr. Ir. Chairul Muluk, M.Sc., selaku Anggota Komisi Pembimbing yang selalu meluangkan waktu buat penulis untuk berdiskusi.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
8. Staf Akademik di Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
9. Bapak DR. dr. Yusirwan, SpB, SpBA (K), MARS selaku Direktur Utama RSUP H. Adam Malik Medan beserta seluruh staf dan karyawan RSUP H. Adam Malik Medan.
10. Ibu Dr. Purnamawati, MARS selaku Direktur SDM & Pendidikan RSUP H. Adam Malik Medan beserta seluruh staf dan karyawan instalasi Pendidikan dan Pelatihan RSUP H. Adam Malik Medan.

11. Ibu Iing Yuliasuti, SKM. M.Kes selaku Kepala instalasi Litbang RSUP H. Adam Malik Medan beserta seluruh staf dan karyawan instalasi Litbang RSUP H. Adam Malik Medan.
12. Untuk Orangtua yang saya sayangi alm. Bapak Suhartono Widjaja dan Ibu Suryani angkasa serta kakak-kakak dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
13. Rekan-rekan seperjuangan di Magister Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Angkatan XXXIV.
14. Seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam penyelesaian geladikarya ini.

Penulis menyadari bahwa Geladikarya ini masih memiliki banyak kekurangan. Semoga tulisan ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Medan, April 2016

Elly Wijaja

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II.....	7
KERANGKA TEORITIS	7
2.1 Pengertian Jasa	7
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	7
2.2.1 Definisi Kualitas	7
2.2.2 Ciri-Ciri Kualitas Jasa.....	8
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	9
2.2.4 Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa.....	10
2.3 Kepuasan Konsumen.....	14
2.4 Word of Mouth (WOM).....	15
2.4.1 <i>Electonic Word Of Mouth</i>	16
2.5 Pengertian Rumah Sakit dan Fungsinya.....	18
2.6 Klasifikasi Rumah Sakit.....	19
2.7 Rawat Jalan	20
2.8 Penelitian Terdahulu	21
BAB III	24
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	24
3.1 Kepuasan Pasien.....	24
3.2 Kerangka Konseptual	25
3.3 Rumusan hipotesis.....	26
3.4 Definisi Operasional.....	31
3.4.1 Variabel berwujud / <i>Tangible</i> (X1).....	31
3.4.2 Variabel Jaminan dan Kepastian / <i>Assurance</i> (X2)	32
3.4.3 Variabel Keandalan / <i>Reliability</i> (X3)	32
3.4.4 Variabel Ketanggapan / <i>Responsiveness</i> (X4)	33
3.4.5 Variabel Empati / <i>Empathy</i> (X5)	33
3.4.6 Variabel Kepuasan (Y1)	34
3.4.7 Variabel <i>Word of Mouth</i> (Y2).....	35

BAB IV	36
METODE PENELITIAN.....	36
4.1 Metode Penelitian.....	36
4.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
4.2.1 Lokasi Penelitian.....	36
4.2.2 Jadwal Penelitian	36
4.3 Jenis dan Sumber Data	37
4.3.1 Jenis Data Menurut Sifat.....	37
4.3.2 Jenis Data Menurut Sumber.....	37
4.4 Populasi dan Sampel	38
4.5 Metode Pengumpulan Data	39
4.6 Instrumen Pengumpulan Data	39
4.6.1 Skala Pengukuran.....	39
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.7.1 Uji Validitas	40
4.7.2 Uji Reliabilitas	42
4.8 Uji Asumsi Klasik	42
4.8.1 Uji Normalitas Data	42
4.8.2 Uji Multikolinearitas	43
4.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.9 Analisis Data	45
4.9.1 Uji Hipotesis	45
4.9.1.1 Uji Parsial (Uji t)	45
4.9.1.2 Uji Simultan (Uji F).....	45
4.9.2 Analisis Jalur.....	46
BAB V	47
GAMBARAN UMUM RSUP H. ADAM MALIK MEDAN	47
5.1 Latar Belakang	47
5.2 Visi dan Misi RSUP H. Adam Malik Medan.....	48
5.3 Struktur Organisasi RSUP H. Adam Malik Medan	48
5.4 Ketersediaan Sumber Daya Manusia di RSUP H. Adam Malik Medan	50
5.5 Fasilitas Pelayanan di RSUP H. Adam Malik Medan.....	54
BAB VI.....	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
6.1 Identitas Responden	58
6.2 Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian	59
6.2.1 Variabel <i>Tangible</i>	60
6.2.2 Variabel <i>Assurance</i>	63
6.2.3 Variabel <i>Reliability</i>	65
6.2.4 Variabel <i>Responsiveness</i>	67
6.2.5 Variabel <i>Empathy</i>	70
6.2.6 Variabel Kepuasan Pasien.....	72
6.2.7 Variabel <i>Word Of Mouth</i> (WOM).....	74
6.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
6.3.1 Hasil Uji Normalitas	77
6.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	80

6.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
6.4	Analisis Jalur	85
6.4.1	Koefisien Determinasi	86
6.5	Uji Hipotesis.....	89
6.5.1	Uji F	89
6.5.2	Uji t	91
6.6	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	94
6.6.1	Pengaruh Langsung.....	94
6.6.2	Pengaruh Tidak Langsung	96
6.6.3	Pengaruh Total	97
6.6.4	Diagram Jalur.....	98
6.7	Pembahasan.....	99
BAB VII.....		101
KESIMPULAN DAN SARAN.....		101
6.8	Kesimpulan.....	101
6.9	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan 3	
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel X , Y ₁ dan Y ₂	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas X, Y ₁ dan Y ₂	43
Tabel 5.1 Ketersediaan Sumber Daya Manusia di RSUP H. Adam Malik Medan	51
Tabel 6.1 Identitas Responden.....	58
Tabel 6.2 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel <i>Tangible</i>	60
Tabel 6.3 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel <i>Assurance</i>	63
Tabel 6.4 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel <i>Reliability</i>	66
Tabel 6.5 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel <i>Responsiveness</i>	68
Tabel 6.6 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel <i>Empathy</i>	70
Tabel 6.7 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien	72
Tabel 6.8 Distribusi Jawaban Kuesioner Variabel <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	75
Tabel 6.9 Uji Normalitas <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i> (Dependent Variable : Kepuasan)	77
Tabel 6.10 Uji Normalitas <i>Skewness</i> dan <i>Kurtosis</i> (Dependent Variable : WOM)	78
Tabel 6.11 Uji Multikolinearitas (Dependent Variable : Kepuasan)	80
Tabel 6.12 Uji Multikolinearitas (Dependent Variable : WOM).....	81
Tabel 6.13 <i>Model Summary</i> Substruktural 1.....	86
Tabel 6.14 <i>Model Summary</i> Substruktural 2.....	88
Tabel 6.15 Hasil F _{hitung} penelitian	89
Tabel 6.16 Hasil F _{hitung} penelitian	90
Tabel 6.17 Hasil t _{hitung} penelitian	91
Tabel 6.18 Hasil t _{hitung} penelitian	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Analisis Lima Kesenjangan	13
Gambar 3.2 Model konseptual hubungan antara dimensi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan WOM	26
Gambar 5.1 Struktur Organisasi RSUP H. Adam Malik Medan	53
Gambar 6.1 Uji Normalitas (Dependent Variable : Kepuasan)	79
Gambar 6.2 Uji Normalitas (Dependent Variable : WOM).....	79
Gambar 6.3 Hasil <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas (Dependent Variable : Kepuasan)	83
Gambar 6.4 Hasil <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas (Dependent Variable : WOM).....	84
Gambar 6.5 Diagram Jalur.....	85