

ABSTRAK

Dengan banyaknya rumah sakit yang baik dan berkualitas di Surabaya, pihak penyedia jasa dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kualitas layanan agar sesuai dengan harapan. Untuk itu perlunya dilakukan pengukuran kualitas layanan (*service quality*). Pengukuran dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan berdasarkan persepsi konsumen (pasien). Penelitian ini menggunakan pendekatan model *Gronroos* yang melakukan pengukuran kualitas layanan menggunakan tiga dimensi kualitas yaitu kualitas fungsional, kualitas teknis dan citra. Penelitian dilakukan di instalansi rawat inap RS. Muhammadiyah Surabaya, dengan menyebarkan kuisioner kepada 145 responden. Kuisioner yang terkumpul diolah menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan *Software* Lisrel 8.8. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas fungsional, kualitas teknis dan *image* terhadap kepuasan pasien. Pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas fungsional dan kualitas teknis terhadap *image* sedangkan pengaruh variabel kualitas fungsional dan kualitas teknis terhadap kepuasan pasien adalah pengaruh langsung (*direct effect*) dan pengaruh tidak langsung (*indirect effects*) melalui variabel *image*.

Kata kunci : *Model Gronroos, Kualitas Fungsional, Kualitas Teknis, Image, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

As many as hospital give good caring and quality in Surabaya, side of service demanded for always keep trust of consumer with increase grade care giver and keep quality service in order that with hopely of the medical patient. For that we must do to measuring quality service. Measuring do for see influence of quality service with satisfaction seas perseption konsumer or medical patient. Applied research approach Gronroos Model that do measuring quality service with three dimensions quality, like as functions quality, tekhnis quality and image Quality. This research do in (Inn Care Instalations) ICI Muhammadiyah Surabaya Hospital, with give quisioner to 145 medical patients in ICI. Quisioners be gathered processing with Structural Equation Modelling (SEM) Methode wear Software Lisrel 8.8. This Research showed there positif influence and significant of functional quality variable, tekhnis variable and image with satisfactions of medical patients. Positif influence and Significant of functional quality variable and tekhnis quality of image, while influence of functional quality variable and tekhnis quality be satisfactions of medical patients is direct influence and indirect influence with image variable.

Keywords: *Gronroos Model, Functional Quality, Tekhnis Quality, Image, Satisfactions of Medical Patients*

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
Lembar Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Dan Asumsi Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Jasa	6
2.1.1. Definisi Jasa	6
2.1.2. Karakteristik Jasa	7
2.2. Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	7
2.2.1. Definisi Kualitas	8
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa	8
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa	9
2.2.3. Kualitas Jasa Model Groomros	11
2.3. Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.4. Pengujian Statistik	13
2.4.1. Uji Validitas	13
2.4.2. Uji Reliabilitas	14
2.5. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	15
2.5.1. <i>Path Model</i>	17
2.5.2. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	17
2.5.1. Prosedur SEM	18
2.6. <i>State of the Art</i> (Posisi Penelitian)	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tahap Persiapan Awal	20
3.2. Tahap Pembentukan Model	20
3.2.1. Identifikasi Dimensi Kualitas Jasa	20
3.2.2. Identifikasi Variabel Kepuasan Pelanggan	22
3.2.3. Pembentukan Model Dasar Penelitian	22
3.2.4. Hipotesis Penelitian	24
3.2.5. Operasionalisasi Variabel	25
3.2.6. Model Pengukuran	28
3.3. Tahap Analisis Data Dan Pembahasan	28
3.3.1 Pengumpulan Data	28
3.3.1.1. Kriteria Responden	29
3.3.1.2. Perancangan Kuisiomer	29
3.3.1.3. Penyebaran Kuisiomer	29
3.3.1.4. Jumlah Data	30
3.3.1.5. Teknik Sampel	30
3.1.2. Pengolahan Data	31
3.1.2.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas	31
3.1.2.2. Analisis SEM	31
3.4. Tahap Kesimpulan Dan Saran	32

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengumpulan Data	34
4.1.1. Profil Responden	34
4.1.2. Analisa Deskriptif Tanggapan Responden	36
4.2. Pengujian Data	39
4.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuisiomer Awal	39
4.2.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuisiomer Formal	41
4.3. Analisis SEM	43
4.3.1. Spesifikasi Model Penelitian	43
4.3.2. Identifikasi	44
4.3.3. Estimasi	45
4.3.4. Pemilihan <i>One-step</i> atau <i>Two-step Approach</i>	46
4.3.5. Analisis Tahap Pertama (Model Pengukuran)	47
4.3.5.1. Analisis Konstruk Model Pengukuran <i>Reliability</i> (R)	49
4.3.5.2. Analisis Konstruk Model Pengukuran <i>Assurance</i> (A)	52
4.3.5.3. Analisis Konstruk Model Pengukuran <i>Tangible</i> (T)	55
4.3.5.4. Analisis Konstruk Model Pengukuran <i>Emphaty</i> (E)	58
4.3.5.5. Analisis Konstruk Model Pengukuran <i>Responsiveness</i> (RE)	62
4.3.5.6. Analisis Konstruk Model Pengukuran Kualitas Fungsional (KF)	66
4.3.5.7. Analisis Konstruk Model Pengukuran Profesionalism(P)	72
4.3.5.8. Analisis Konstruk Model Pengukuran Kualitas Teknis (KT)	76

4.3.5.9. Analisis Konstruk Model Pengukuran <i>Image</i> (I)	78
4.3.5.10. Analisis Konstruk Model Pengukuran Kepuasan Pasien (KP) ..	81
4.3.6. Respesifikasi Model Pengukuran	83
4.3.6.1. Respesifikasi Model Pengukuran <i>Tangible</i>	83
4.3.6.2. Respesifikasi Model Pengukuran <i>Emphaty</i>	87
4.3.6.3. Respesifikasi Model Pengukuran <i>Responsiveness</i>	91
4.3.6.4. Respesifikasi Model Pengukuran Kualitas Fungsional	95
4.3.7. Analisis Tahap Kedua (Model Struktural)	100
4.3.7.1. Analisis Kecocokan Keseluruhan Model	102
4.3.7.2. Respesifikasi Model Struktural	107
4.3.7.3. Analisis Hubungan Kausal	113
4.3.7.4. Analisis Uji Hipotesis	115
4.3.7.5. Analisis Direct, Indirect dan total Effect terhadap Kepuasan Pasien	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	119
5.2. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi penelitian berdasarkan referensi penulis	19
Tabel 3.1 Definisi demensi kualitas jasa	21
Tabel 3.2 Definisi dimensi kualitas jasa	22
Tabel 3.3 Operasionalisasi variabel	26
Tabel 3.4 Proporsi jumlah sampel	31
Tabel 4.1 Deskriptif variabel kualitas fungsional	36
Tabel 4.2 Deskriptif dimensi <i>profesionalism</i>	37
Tabel 4.3 Deskriptif variabel <i>Image</i>	38
Tabel 4.4 Deskriptif variabel Kepuasan Pasien	38
Tabel 4.5 Uji Validitas kuisioner awal	39
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas kuisioner awal	40
Tabel 4.7 Uji Validitas kuisioner formal	41
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas kuisioner formal	42
Tabel 4.9 Variabel laten dan manifest	44
Tabel 4.10 <i>Test of Multivariate Normality</i>	45
Tabel 4.11 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution Reliability</i>	50
Tabel 4.12 Hasil uji kecocokan keseluruhan model <i>Reliability</i>	52
Tabel 4.13 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution Anssurance</i>	53
Tabel 4.14 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution Tangible</i>	56
Tabel 4.15 Hasil uji kecocokan keseluruhan model <i>Tangible</i>	57
Tabel 4.16 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution Empathy</i>	59
Tabel 4.17 Hasil uji kecocokan keseluruhan model <i>Empathy</i>	61
Tabel 4.18 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution Reponsiveness</i>	63
Tabel 4.19 Hasil uji kecocokan keseluruhan model <i>Reponsiveness</i>	65
Tabel 4.20 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution</i> Kualitas Fungsional..	69
Tabel 4.21 Hasil uji kecocokan keseluruhan model Kualitas Fungsional	71
Tabel 4.22 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution Profesionalism</i>	73
Tabel 4.23 Hasil uji kecocokan keseluruhan model <i>Profesionalism</i>	75
Tabel 4.24 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution Image</i>	79

Tabel 4.25 Hasil pengolahan data <i>Standardized Solution</i> Kepuasan Pasien	81
Tabel 4.26 <i>Standardized Solution</i> Respesifikasi <i>Tangible</i>	85
Tabel 4.27 Uji kecocokan keseluruhan model Respesifikasi <i>Tangible</i>	86
Tabel 4.28 <i>Standardized Solution</i> Respesifikasi <i>Empathy</i>	89
Tabel 4.29 Uji kecocokan keseluruhan model Respesifikasi <i>Empathy</i>	90
Tabel 4.30 <i>Standardized Solution</i> Respesifikasi <i>Reponsiveness</i>	93
Tabel 4.31 Uji kecocokan keseluruhan model Respesifikasi <i>Reponsiveness</i>	94
Tabel 4.32 <i>Standardized Solution</i> Respesifikasi model Kualitas Fungsional	97
Tabel 4.33 Uji kecocokan keseluruhan model Respesifikasi Kualitas Fungsional	98
Tabel 4.34 Uji kecocokan keseluruhan model struktural	106
Tabel 4.35 Uji kecocokan keseluruhan model Respesifikasi model struktural	112
Tabel 4.36 Hubungan Kausal model struktural	115
Tabel 4.37 <i>Direct, Indirect</i> dan <i>Total Effect</i>	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model kualitas Groonros	12
Gambar 3.1. Diagram alir metodologi penelitian	33
Gambar 3.2. Hubungan antara kualitas jasa rumah sakit dan kepuasan pasien...	22
Gambar 3.3. Model penelitian	23
Gambar 3.4. Model pengukuran	28
Gambar 4.1. Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	34
Gambar 4.2. Identifikasi responden berdasarkan usia	35
Gambar 4.3. Identifikasi responden berdasarkan pekerjaan	35
Gambar 4.4. Identifikasi responden berdasarkan pendapatan perbulan	36
Gambar 4.5. <i>Path diagram</i> estimasi parameter dimensi <i>Reliability</i>	49
Gambar 4.6. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter dimensi <i>Reliability</i>	50
Gambar 4.7. <i>Path diagram</i> estimasi parameter dimensi <i>Anssurance</i>	53
Gambar 4.8. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter dimensi <i>Anssurance</i>	53
Gambar 4.9. <i>Path diagram</i> estimasi parameter dimensi <i>Tangible</i>	55
Gambar 4.10. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter dimensi <i>Tangible</i>	55
Gambar 4.11. <i>Path diagram</i> estimasi parameter dimensi <i>Empathy</i>	59
Gambar 4.12. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter dimensi <i>Empathy</i>	59
Gambar 4.13. <i>Path diagram</i> estimasi parameter dimensi <i>Reponsivenes</i>	63
Gambar 4.14. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter dimensi <i>Reponsiveness</i>	63
Gambar 4.15. Diagram lintasan model 2ndCFA Kualitas Fungsional	67
Gambar 4.16. Diagram lintasan hasil penyederhanaan model kualitas fungsional	68
Gambar 4.17. <i>Path diagram</i> estimasi parameter variabel kualitas fungsional	68
Gambar 4.18. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter variabel kualitas fungsional	69
Gambar 4.19. <i>Path diagram</i> estimasi parameter dimensi <i>Profesionalism</i>	72
Gambar 4.20. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter dimensi <i>Profesionalism</i>	73
Gambar 4.21. Diagram lintasan model 2ndCFA Kualitas teknis	76
Gambar 4.22. Diagram lintasan hasil penyederhanaan model kualitas teknis	77
Gambar 4.23. <i>Path diagram</i> estimasi parameter variabel kualitas teknis	77
Gambar 4.24. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter variabel kualitas teknis	77

Gambar 4.25. <i>Path diagram</i> estimasi parameter dimensi <i>Image</i>	79
Gambar 4.26. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter dimensi <i>Image</i>	79
Gambar 4.27. <i>Path diagram</i> estimasi parameter dimensi kepuasan pasien	81
Gambar 4.28. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter dimensi kepuasan pasien	81
Gambar 4.29. <i>Path diagram</i> estimasi parameter Respesifikasi <i>Tangible</i>	84
Gambar 4.30. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter Respesifikasi <i>Tangible</i>	84
Gambar 4.31. <i>Path diagram</i> estimasi parameter Respesifikasi <i>Empathy</i>	88
Gambar 4.32. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter Respesifikasi <i>Empathy</i>	88
Gambar 4.33. <i>Path diagram</i> estimasi parameter Respesifikasi <i>Reponsiveness</i>	92
Gambar 4.34. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter Respesifikasi <i>Reponsiveness</i> ..	92
Gambar 4.35. <i>Path diagram</i> estimasi parameter Respesifikasi kualitas fungsional	96
Gambar 4.36. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter Respesifikasi kualitas fungsional	96
Gambar 4.37. <i>Path diagram</i> estimasi parameter Model Struktural	100
Gambar 4.38. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter Model Struktural	101
Gambar 4.39. <i>Path diagram</i> estimasi parameter Respesifikasi Model Struktural	109
Gambar 4.40. <i>Path diagram</i> pengujian t-test parameter Respesifikasi Model Struktural	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner penelitian	L1
Lampiran 2. Rekap data hasil kuisisioner berdasarkan jawaban responden	L2