



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro
Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1
Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dosen Pembimbing: Dra. Maesaroh M.Si

Penyusun

Nia Wahyu Pradina

14020116140102

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Nia Wahyu Pradina
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116140102
3. Tempat / Tanggal Lahir : Boyolali / 2 Desember 1997
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Bendan RT 15/03 Banyudono, Kab. Boyolali

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang saya tulis berjudul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)
Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 30 Juli 2020

Pembuat Pernyataan;



Nia Wahyu Pradina
NIM. 14020116140102

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro
Nama Penyusun : Nia Wahyu Pradina
NIM : 14020116140102
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 3 Agustus 2020

Wakil Dekan I

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 1969082219940311003



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Maesaroh, M.Si

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Hesti Lestari, M.S

2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si

MOTTO

“it ain’t over until it’s over”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Selesainya karya ini menandai sebuah permulaan.

Kepada diri saya, Ibu Tutik Karyati, Kakak Bella dan Adik Vinka.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya serta melalui bantuan dari berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Bimbingan, dorongan dan bantuan dari para pengajar maupun rekan- rekan dengan segala kerelaan serta keramahan, banyak membantu penulis dalam proses penyusunan karya sederhana ini. Bersama segenap harapan dapat mencapai hasil yang baik, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulus- tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing penulisan ini sehingga dapat selesai dengan baik.
3. Ibu Dra. Hesti Lestari M.S, selaku dosen wali terbaik bagi penulis.
4. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si sebagai dosen penguji, atas pengarahannya dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Dra. Tri Yuningsih., M.Si yang senantiasa memberi dukungan.
6. Diri saya sendiri yang telah menyelesaikan penulisan ini. Semangat.
7. Kakak Bella Ariesta yang sudah banyak membantu dalam kehidupan penulis.
Terima kasih banyak.
8. Ibu Hj. Tutik Karyati yang senantiasa memberikan doa doa baiknya.

9. Adek Vinka Dea Marshanda yang sudah mendukung penulis.
10. Eyang Warsiti yang selalu mendoakan.
11. Sahabat terbaik penulis, Ko Jia. Terima kasih telah senantiasa memberikan dukungan dan bahagia bagi saya.
12. Profesor Shin Seong Kyun, dosen terbaik penulis di KNU yang sangat baik.
13. Bapak Dubes Jonny Sinaga yang kebaikannya sangat penulis hormati.
14. Teman-teman yang sudah memberikan dukungan dan motivasi.
15. Semua teman-teman di kampus, AIESEC, *fangirling*, Kangwon National University dan teman *online* yang telah memberi dukungan dan doa.
16. *My Muses*, MONSTA-X yang telah menghibur saat penulisan karya ini.
17. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan mendoakan selama ini. Terima kasih atas kebaikan yang sudah diberikan kepada penulis. Semoga bahagia selalu.

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Behavioral Intention* (Niat Perilaku) Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro.

Nama : Nia Wahyu Pradina

NIM : 14020116140102

Behavioral intention pasien sebagai elemen penting dalam penilaian kualitas layanan karena minat terhadap layanan rumah sakit meningkat, standar kehidupan telah berubah dan permintaan akan perawatan medis yang lebih baik. Keberhasilan penyedia jasa kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dirasakan akan memberikan pengaruh positif (*positive affect*) kepada pasien dan memunculkan *behavioral intention* pasien dalam menggunakan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* pasien rawat jalan rumah sakit. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro selama satu bulan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui penyebaran *online* kuesioner menggunakan *Google Docs*. Instrumen pengumpulan data adalah kuesioner yang terdiri dari 35 item, dan keabsahan dan keandalan kuesioner dikonfirmasi. Responden sebanyak 175 orang. Metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL oleh Parasuraman et.al yang terdiri dari 5 dimensi kualitas layanan; Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dan statistik deskriptif digunakan melalui aplikasi SPSS 24.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 0,321 X_1 + 0,085 X_2 + 0,265 X_3 + 0,033 X_4 + 0,159 X_5$. Hasilnya memberikan dukungan untuk hubungan positif antara dimensi kualitas layanan yang dirasakan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) dan *behavioral intention*. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi *behavioral intention* pasien kepada rumah sakit. Disimpulkan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* pasien. *Reliability* dan *responsiveness* menjadi hal penting yang mendominasi pasien pada saat berobat di rumah sakit. Sedangkan, dimensi *tangibles, assurance* dan *empathy* juga memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan. Artinya, *tangibles, assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pasien namun tidak menjadi hal yang dipertimbangkan pasien saat memilih rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Behavioral Intention, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Title : The Influence of Service Quality Against Behavioral Intention of Outpatient in Rumah Sakit Nasional Diponegoro.

Name : Nia Wahyu Pradina

NIM : 14020116140102

Behavioural intention of health patient as an important element in the service quality assessment. In recent years, there has been increasing interest in hospital services, as standards of living have changed and there is a demand for better medical care to improve lifestyles. However, hospitals that fail to understand the importance of delivering service quality and customer satisfaction may be inviting a possible loss of patients. The success of healthcare providers in providing health services that are felt by the patient will have a positive affect to the patient and elicit behavioural intention patient in using the service. This study to determine the influence of quality of service on behavioral intention hospital outpatient. Research was conducted in Rumah Sakit Nasional Diponegoro for a month. This study used descriptive quantitative method with data collection through online questionnaires used Google Docs. The data collection instrument were questionnaires consisting of 35 items, and the validity and reliability of the questionnaires were confirmed. Respondents who participated were 175 people with criteria had been received an outpatient service at Rumah Sakit Nasional Diponegoro within the last three months. This study used the method of SERVQUAL by Parasuraman et.al consisting of 5 dimensions of service quality; Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance and Empathy. Data analysis used was multiple linear regression and descriptive statistics were used through the SPSS 24 application.

The results of the study were derived double linear regression equation $Y = 0,321 X_1 + 0,085 X_2 + 0,265 X_3 + 0,033 X_4 + 0,159 X_5$. The result provided support for a positive relationship between the dimensions of the perceived service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) and behavioural intention. The better the quality of services provided, the higher the patient's behavioral intention to the hospital. The results of this study concluded that the dimensions of reliability and responsiveness had a positive and significant effect on patient behavioral intention. Reliability and responsiveness are important things that dominate patients during treatment in the hospital. Meanwhile, the dimensions of tangibles, assurance and empathy also had a positive but insignificant effect. This means that tangibles, assurance and empathy have an effect on patient behavioral intention but are not considered by patients when choosing a hospital.

Keywords: Service quality, Behavioral Intention, Hospital.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian	18
1.5 Lingkup Penelitian.....	19
1.6 Penelitian Terdahulu	20
1.7 Kajian Pustaka	26
1.7.1 Administrasi Publik	26
1.7.2 Paradigma Administrasi Publik	28
1.7.3 Manajemen Publik	31
1.7.4 Pelayanan Publik	33
1.7.5 Unsur-unsur Pelayanan Publik	35
1.7.6 Prinsip Pelayanan Publik	36
1.7.7 Rumah Sakit	37
1.7.8 Kualitas Pelayanan (X)	38
1.7.9 <i>Behavioral Intention</i> (Y).....	45
1.8 Kerangka Pemikiran	50
1.9 Hipotesis.....	51

1.10	Definisi Konseptual.....	52
1.11	Definisi Operasional.....	53
1.12	Metode Penelitian.....	57
1.12.1	Tipe Penelitian.....	57
1.12.2	Variabel Penelitian	57
1.12.3	Populasi dan Sampel.....	58
1.12.4	Jenis dan Sumber Data.....	61
1.12.5	Instrumen Penelitian	62
1.12.6	Teknik Pengumpulan Data.....	64
1.12.7	Analisis Data Kuantitatif.....	64
1.12.8	Uji Regresi Koefisien Linear Berganda	69
1.12.9	Analisis Regresi Linear Berganda	72
BAB II GAMBARAN UMUM		74
1.13	Kota Semarang.....	74
1.14	Rumah Sakit Nasional Diponegoro.....	75
1.14.1	Tugas dan Fungsi.....	76
1.14.2	Visi, Misi, Nilai dan Moto	77
1.14.3	Akreditasi Rumah Sakit	79
1.14.4	Struktur Organisasi	80
1.14.5	Klinik Rawat Jalan.....	81
BAB III PEMBAHASAN		83
1.15	Identifikasi Responden	83
1.16	Gambaran Umum Variabel Penelitian	86
1.17	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	89
1.17.1	Uji Validitas	89
1.17.2	Uji Reliabilitas.....	91
1.18	Uji Asumsi Klasik	92
1.18.1	Uji Multikolinearitas.....	92
1.18.2	Uji Heterokedastisitas	94
1.18.3	Uji Normalitas	94
1.19	Uji Koefisien Linear Berganda	96
1.19.1	Uji Parsial (Uji t)	96

1.19.2 Uji F (Uji Simultan).....	99
1.19.3 Koefisien Determinasi	100
1.20 Analisis Regresi Linear Berganda.....	102
1.21 Pembahasan Hipotesis	104
BAB IV PENUTUP	113
1.22 Kesimpulan	113
1.23 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	22
Tabel 1.2.....	66
Tabel 3.1.....	84
Tabel 3.2.....	84
Tabel 3.3.....	85
Tabel 3.4.....	85
Tabel 3.5.....	86
Tabel 3.6.....	89
Tabel 3.7.....	90
Tabel 3.8.....	92
Tabel 3.9.....	93
Tabel 3.10.....	96
Tabel 3.11.....	100
Tabel 3.12.....	101
Tabel 3.13.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	13
Gambar 1.2	14
Gambar 1.3	51
Gambar 2.1	74
Gambar 2.2	81
Gambar3.1	94
Gambar 3.2	95