

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN MEMILIH RAWAT INAP  
DI RS. TELOGOREJO SEMARANG**

**TESIS**

***Diajukan Kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Diponegoro  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Derajat Paska Sarjana S-2 Magister Manajemen***



**Diajukan Oleh:**

**Nama: Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE**

**NIM: C.1029500157**

**PROGAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
TAHUN 1998**



---

---

UNIVERSITAS DIPONEGORO

---

---

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tesis Berjudul

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN  
MEMILIH RAWAT INAP DI RS. TELOGOREJO SEMARANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 Desember 1998  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Semarang, Desember 1998

Pembimbing I,



Prof. Dr. Soewito, SE, MM

Pembimbing II,



H. Iman Ghozali, M.Com, Akt, Ph.D.

## **ABSTRACT**

The decision to choose and satisfaction is the perception of a health service product or service that meets consumer expectations. The customer satisfaction is the result of the accumulation of consumers or customers in using products or services. The quality of health services is the degree to which the needs of the community or individuals are met for health services in accordance with good professional standards by using resources in a reasonable, efficient, effective manner within the limited capacity of the government and society, as well as being carried out safely and satisfying customers in accordance with established norms and ethics. good. Based on observations made by distributing customer feedback questionnaires at Telogorejo Hospital, Semarang, Central Java Indonesia, patient satisfaction in inpatients from January to December 1998, the results of data processing for patient satisfaction obtained results of 76%, where there were around 24% who felt inadequate satisfied with the inpatient services provided by Telogorejo Hospital Semarang, Central Java. The purpose of this study was to determine the analysis of patient satisfaction and the decision to choose the quality of hospital inpatient services. This study used a descriptive observational method with a cross sectional research design. The sample in this study was 62 inpatients with the sampling technique using simple random sampling. This research was conducted by filling out a questionnaire by the patient. Data analysis was performed by univariate and bivariate test analysis. The results of this study showed that patient satisfaction based on the quality dimension of reliability was 79.61%, patient satisfaction based on the assurance dimension was 80.06%, patient satisfaction based on the quality dimension of tangibility was 81.67%, patient satisfaction based on the quality dimension of empathy was 78.12%, customer satisfaction patient based on responsiveness 77.80% and patient satisfaction in general 78.06%. From the results of the studies it can be concluded that Telogorejo Hospital still has to set more consistent quality standards for inpatient services so that the achievement of satisfaction and the decision to choose patients for inpatient services can be further increased in the future.

## RINGKASAN

Keputusan memilih dan kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa pelayanan kesehatan yang telah memenuhi harapan konsumen. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan membagikan kuesioner *customer feedback* Rumah Sakit Telogorejo Semarang, Jawa Tengah Indonesia kepuasan pasien pada pasien rawat inap pada bulan Januari sampai Desember 1998, didapatkan hasil olah data untuk kepuasan pasien diperoleh hasil 76%, dimana ada sekitar 24% yang merasa kurang puas dengan pelayanan rawat inap yang diberikan Rumah Sakit Telogorejo Semarang, Jawa Tengah. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui analisis kepuasan pasien dan keputusan memilih terhadap mutu pelayanan rawat inap rumah sakit. Penelitian menggunakan metode *observational deskriptif* dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini 62 orang pasien rawat inap dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh pasien. Analisis data dilakukan dengan analisis uji univariat dan bivariat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu reliability 79,61%, kepuasan pasien berdasarkan dimensi assurance 80,06%, kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu tangibility 81,67%, kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu empathy 78,12%, kepuasan pasien berdasarkan responsiveness 77,80% dan kepuasan pasien secara umum 78,06%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan Rumah Sakit Telogorejo masih harus memperbaiki standar mutu pelayanan rawat inap yang lebih konsisten agar capaian kepuasan dan keputusan memilih pasien pada pelayanan rawat inap dapat lebih meningkat di masa-masa yang akan datang.



---

---

UNIVERSITAS DIPONEGORO

---

---

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Memilih Rawat Inap Di RS. Telogorejo Semarang”, sebagai pemenuhan salah satu syarat guna mendapatkan derajat Paska Sarjana S-2 Magister Manajemen pada Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang Jawa Tengah.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik cara penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Hal ini tentunya tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, bantuan dan dukungan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Eko Budihardjo, M.Sc selaku Rektor Universitas Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
3. Bapak Prof. Dr. Soewito, selaku Ketua Program Studi Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tesis ini.
4. Bapak H. Iman Ghozali, M.Com, Akt, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan Tesis ini.
5. Orang tua dan keluarga, yang telah memberi dukungan, doa, dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan penyusunan Tesis ini.
6. Yayasan, Direksi dan teman-teman sejawat kesehatan di Rumah Sakit Telogorejo Semarang, Jawa Tengah yang senantiasa memberikan dukungan dan memberi semangat dalam proses penyusunan dan pembuatan Tesis ini di lapangan dengan ijin dan bantuannya.

7. Sahabat-sahabat seangkatan Paska Sarjana Magister Manajemen Angkatan 3, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang Jawa Tengah, yang selalu saling memberikan dukungan hingga selesai penyusunan Tesis ini.

Kami sebagai penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, mempunyai kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu sangat kami harapkan saran, dan masukan, demi kesempurnaannya bagi para peneliti yang berikutnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi semua pihak, dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro dan Manajemen Rumah Sakit Telogorejo Semarang kedepannya.

Semarang, Desember 1998

Penulis,  
Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
1.6 Ruang Lingkup .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	8
2.1 Telaah Pustaka .....	8
2.2 Penelitian Terdahulu .....	10
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	12
2.4 Hipotesis.....	14
2.5 Definisi Operasional Variabel.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	24
3.1 Definisi Operasional.....	25
3.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	25
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
3.5 Populasi dan Sampel .....	27
3.6 Instrumen Penelitian .....	29
3.7 Uji Validitas .....	30
3.8 Reabilitas .....	30
3.9 Metode Analisis Data .....	31

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b> .....	36
4.1 Hasil Univariat.....	36
<b>BAB V ANALISIS DATA</b> .....	51
5.1 Gambaran keputusan pilihan pasien dimensi mutu <i>reliability</i> ..	52
5.2 Gambaran keputusan pilihan pasien dimensi mutu <i>assurance</i>	53
5.3 Gambaran keputusan pilihan pasien dimensi mutu <i>tangibility</i> .	54
5.4 Gambaran keputusan pilihan pasien dimensi mutu <i>empathy</i> ...	55
5.5 Gambaran keputusan pilihan pasien dimensi mutu <i>responsiveness</i> .....	56
5.6 Gambaran keputusan pilihan pasien secara umum .....	57
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	58
6.1 Kesimpulan .....	58
6.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	vi
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Keterkaitan Antara keputusan memilih dan Loyalitas.....	15
Tabel 2.2	Penelitian Terkait.....	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	24
Tabel 4.1	Distribusi keputusan memilih pasien responden mutu <i>reliability</i> ...	32
Tabel 4.2	Gambaran keputusan memilih pasien responden dimensi mutu <i>reliability</i> .....	33
Tabel 4.3	Distribusi keputusan memilih pasien responden mutu <i>assurance</i> ..	34
Tabel 4.4	Gambaran keputusan memilih pasien dimensi mutu <i>assurance</i> .....	35
Tabel 4.5	Distribusi keputusan memilih pasien responden mutu <i>tangibility</i> .....	36
Tabel 4.6	Gambaran kepuasan dan keputusan memilih pasien dimensi mutu <i>tangibility</i> .....	37
Tabel 4.7	Distribusi kepuasan dan keputusan memilih pasien responden mutu <i>empathy</i> .....	38
Tabel 4.8	Gambaran keputusan memilih pasien dimensi mutu <i>empathy</i> .....	39
Tabel 4.9	Distribusi keputusan memilih pasien responden mutu <i>responsiveness</i> .....	40
Tabel 4.10	Gambaran keputusan memilih pasien dimensi mutu <i>responsiveness</i> .....	41
Tabel 4.11	Distribusi keputusan memilih pasien responden secara umum.....	43
Tabel 4.12	Gambaran keputusan memilih pasien secara umum.....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Enam Perspektif.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	17
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Data Mentah Variabel.....	67
Lampiran 2	Hasil Pengolahan Statistik.....	72