

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN
KEPUASAN PASIEN “RAWAT JALAN” TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN ULANG PADA BALAI PENGOBATAN UMUM
DI KLINIK DOKTER KELUARGA FAKULTAS
KEDOKTERAN UNIVERSITAS INDONESIA**

**DEWA AYU ALIT LAKHSMIDEVY
8215067738**



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JULI 2011**

**THE EFFECT OF HEALTH SERVICE QUALITY AND
PATIENTS SATISFACTION TO REVISIT INTENTION ON
GENERAL MEDICINE CENTER AT FAMILY MEDICAL
CLINIC - MEDICAL FACULTY UNIVERSITY OF
INDONESIA**

**DEWA AYU ALIT LAKHSMIDEVY
8215067738**



*Building
Future
Leaders*

Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**Study Program Of Management
Departement Of Management
Faculty Of Economic
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JULY 2011**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2011

Yang membuat pernyataan

Materai Rp 6.000

Dewa Ayu Alit Lakshmidivy

No.Reg. 8215067738

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195 70221 198503 2 002	Ketua
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196 30119 199203 2 001	Sekretaris
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 197 20627 200604 1 001	Penguji Ahli
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197 20617 199903 1 001	Pembimbing I
5. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP. 197 40416 200604 1 001	Pembimbing II

Tanggal Lulus :

ABSTRAK

Dewa Ayu Alit Lakshmidewy, 2011; Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien “Rawat Jalan” terhadap Minat Kunjungan Ulang pada Balai Pengobatan Umum di Klinik Dokter Keluarga Universitas Indonesia. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2011.

Pembimbing : Setyo Ferry Wibowo, SE,M.si, Agung Kresnamurti, ST., MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara jelas tentang kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien “rawat jalan”, minat kunjungan ulang pada Balai Pengobatan Umum di Klinik Dokter Keluarga Universitas Indonesia. Tujuan kedua adalah mengukur seberapa kuat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang, penelitian ini juga mengukur seberapa kuat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang. Tujuan ketiga adalah mengukur seberapa kuat pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, selain itu Penelitian ini juga mengukur seberapa kuat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien “rawat jalan” terhadap minat kunjungan ulang pada Balai Pengobatan Umum di Klinik Dokter Keluarga Universitas Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanatori. Sampel yang diambil adalah pasien “rawat jalan” pada balai pengobatan umum yang telah melakukan kunjungan lebih dari 1 kali sejumlah 144 responden. Metode analisis yang digunakan adalah SPSS 19.0. Hasil dari regresi linear sederhana (parsial) menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan (menggunakan *level of significance* 5%) dengan nilai signifikansi X1 terhadap Y (0.00), lalu X2 ke Y (0.00), dan X2 ke X2 (0.00) ketiganya tidak lebih besar dari 0.05. Hasil dari uji f menunjukkan pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang yaitu 0.00. Kemudian hasil dari analisis determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang adalah sebesar 24,6%. Sedangkan sisanya yaitu 75,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, minat kunjungan ulang.

ABSTRACT

Dewa Ayu Alit Lakshmidewy, 2011; The effect of health service quality and patients satisfaction to revisit intention on general medical center at family medical clinic – medical faculty, University of Indonesia. Advisory team; Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si and Agung Kresnamurti, ST., MM.

The purpose of this study is to describe clearly about service quality, customer satisfaction, repurchase intention on Balai Pengobatan Umum at Klinik Dokter Keluarga Universitas Indonesia. The second objective is to measure how strong the influence of service quality on repurchase intention, this study measured how strongly the influence of customer satisfaction to repurchase intention, this study also measured how strongly the influence of service quality to customer satisfaction, besides this research also measure how strong the effect is jointly between service quality and customer satisfaction to repurchase intention on Balai Pengobatan Umum at Klinik Dokter Keluarga Universitas Indonesia. This study used descriptive and explanatory. The samples taken are a patient who have been visited clinic more than twice amount of 144 respondents. The method of analysis used was SPSS 19.0. The results of simple linear regression (partially) indicates service quality influencing significantly to customer satisfaction (using the level of significance 5%) with a significance value of X1 to Y (0.00), then X2 to Y (0.00), and X1 to X2 (0.00) are no greater than 0.05. The results of f test simultaneously indicates health service quality and patients satisfaction influencing significantly to revisit intention (0.00). And the result of determination analysis in this study shows the contribution of health service quality and patients satisfaction to revisit intention is 24,6%. While the remaining 75,4% are influenced by other variables that were not included in this research model.

Key word: Health Service Quality, Patients satisfaction, Revisit intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa sang Maha Guru, Sumber Pengetahuan Tanpa Batas, karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien “Rawat Jalan” terhadap Minat Kunjungan Ulang pada Balai Pengobatan Umum di Klinik Dokter keluarga, Fakultas kedokteran Universitas Indonesia ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini selesai bukan hanya semata-mata usaha dari peneliti, tetapi juga berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, Msi selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan teliti untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang beliau berikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan kepada penulis.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Bapak Agung Wahyu Handaru ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.

5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Kaprodi S1 Manajemen. Ditengah kesibukan beliau, saya beruntung telah diberi kesempatan untuk dibimbing dan kemudian diberi masukan oleh beliau.
6. Bapak Gatot Nazir Ahmad, ST, M.Si selaku Pembimbing Akademik saya.
7. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
8. Dr. Dewi Friska selaku pembimbing teknis di Klinik Dokter Keluarga Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
9. Fatimah dan Bu anik, Bude sri, Bude Yati, Maz Yanto, dr. Delia, dr. Vina, Pakde Rayono, Mba ignes, Maz agus juga segenap pegawai Klinik Dokter Keluarga Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
10. Kedua orang tua saya, Dewa Made Sudirgha Yogie dan Desak Putu Karyadhi yang tak henti memberi doa dan restu serta dukungan dan kesabaran tiada batas.
11. Kakak-kakak saya Dewa Ayu Agung A.A, Dewa Made Agoes A.N, Yoyo Indrajaya, dan Ria Mentari yang telah memberikan dukungan moral dan material.
12. Kakyang dan Niang terkasih dan seluruh keluarga besar di Bali yang tak henti memberi pelajaran hidup.
13. Tanteuku tersayang Desak Made Anom Sukerthi beserta Keluarga yang telah memberikan dukungan moral dan material.

14. Teman-teman yang sangat saya kasihi Rizka Julia, Marsal, Carolina, Maz abonk, Ina, Bli Ngurah Arya, Bli Dewa Putra, Maz Pram, Citra Maharani, nova Vitrijani, Nessa, Bintang, Anhar, Bujay, Bli Made, Tino, Mas Doni, Maz Agung, Maz Fani, Fajar, Merthayasa, Maz Agung, Mufti, maz iday, Qodir terimakasih atas bantuannya dan semangat yang kalian berikan.
15. Separuh jiwa saya, Pradnya Paramitha Putri Indrajaya yang selalu mampu mengukir senyum tiada henti.
16. Juga Kertas dan Pena yang begitu setia menyatakan yang tak mampu saya bahasakan.

Peneliti menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan Kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Smoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan .

Jakarta, Juli 2011

Peneliti