

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DI PUSKESMAS ORO-ORO OMBO KOTA MADIUN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Disusun oleh:

**Nama : Ficentyaningrum Kusuma Wardhani
NIM : 51411011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2015**

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI
PUSKESMAS ORO-ORO OMBO KOTA MADIUN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Ficentyaningrum Kusuma Wardhani (NIM: 51411011)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen

Madiun, 25 September 2015

Disetujui dan diterima baik oleh:

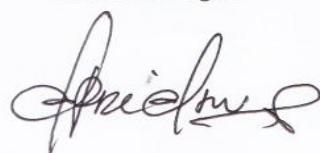
Pembimbing I



Vivi Ariyani, S.E., M.Sc

NIDN. 0717128001

Pembimbing II



Ardianus Laurens P. S.E., M.Sc

NIDN. 0721048301

Mengetahui,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

Skripsi berjudul

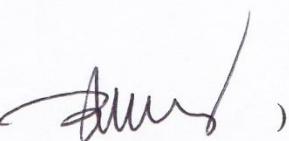
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI
PUSKESMAS ORO-ORO OMBO KOTA MADIUN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Ficentyaningrum Kusuma Wardhani (NIM: 51411011)

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima,
guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 28 November 2015
Tim Pengaji Skripsi

1. Veronika Agustini S., S.E., M.Si

()

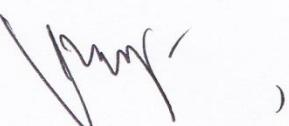
Ketua

2. Dra. Dyah Kurniawati., M.Si

()

Anggota

3. Vivi Ariyani., S.E., M.Sc.

()

Anggota

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul:
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Oro-Oro Ombo Kota Madiun
Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi tidak memuat karya orang lain
atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya
karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya
bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 28 November 2015



Ficentyaningrum Kusuma Wardhani

MOTTO DAN PERSEMPAHAN

♥ Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.

(Yesaya 41:10)

♥ Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.

(Filipi 4:6)

♥ Apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu. (Markus 11:24)

♥ Jika Tuhan mengirimkan rumput saat kita meminta daging, Dia hanya ingin menyuruh kita bersabar dan menggembukkan sapi yang kita pelihara.

(Xavier Quentin Pranata)

♥ Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.

(Amsal 23:18)

Kupersembahkan karya ini untuk:

♥ *My Lord, My Saviour, Jesus Christ*

♥ *My Mom and Dad*

♥ *My beloved sister*

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Poli Umum Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun, dengan jumlah sampel 100 pasien. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dan analisis jalur dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution versi 17 (SPSS 17). Hasil analisis data menghasilkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, dan loyalitas pasien berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, loyalitas pasien, dan kepuasan pelanggan.

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus karena kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PUSKESMAS ORO-ORO OMBO KOTA MADIUN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI”**

Penyusunan Skripsi ini dibuat sebagai acuan untuk memenuhi satuan kredit semester (SKS) yang dibebankan kepada penulis sekaligus sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Dengan segala keterbatasan sebagai manusia, penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar penulisan selanjutnya dapat lebih sempurna. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Madiun, 28 November 2015

Penyusun



Ficentyaningrum Kusuma Wardhani

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pelaksanaan dan penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memenuhi kendala dan atas bantuan serta dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena Kasih Karunia-Nya yang telah memberikan pengharapan yang luar biasa sehingga saya dikuatkan untuk melangkah dan menggapai masa depan yang penuh dengan harapan.
2. Ayahanda Andreas Suwarno dan Ibunda Dwi Yuli Hastuti atas doa, dukungan dan nasehat yang diberikan kepada ananda sehingga ananda diijinkan Tuhan untuk menyelesaikan tanggung jawab ananda.
3. *My beloved sister* Eunike Verdina Wardhiningtyas. Terima kasih untuk doa, support, perhatian, dan motivasinya yang tak pernah lelah untuk mendukung.
4. Seluruh keluarga besar, Pakpuh Endro dan Budhe Endang, Om Pras dan Tante Meilin, Om Uud dan Tante Yuli, Om Anggrit dan Tante Wanti. Terima kasih atas support, motivasi, doa, dukungan serta semangat yang telah diberikan.
5. Kakak-kakak sepupuku, Mas Tony dan Mba Reni dan keponakanku Yosia dan Joanita, Mas Ervan, Mas Widy, serta adik-adik sepupuku “YUELCLAOKFI”, Oktabriana, Jeremia Yudhistira, Eliseba, Claudia Kurnia, Gideon Putra, Daniel, dan Hana. Terima kasih atas support, motivasi, doa, tawa, canda, dan semangat yang diberikan.
6. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan

bimbingan, semangat, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

7. Bapak Ardianus Laurens P, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, semangat, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah membagikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya sehingga menjadi bekal bagi penulis untuk menyusun skripsi.
9. Seluruh karyawan khususnya petugas perpustakaan dan Mas Anton selaku TU Manajemen atas pelayanannya yang sangat baik selama ini.
10. Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun yang telah memberikan izin pada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Ibu Neva Candra, SKM, M.M.Kes dan Ibu F. Bintari, S.Sos, beserta stafnya di Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan memberi pengarahandalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Sahabat-sahabatku, Yollan, Vania, Momon, Sophie, Yohanes. Terima kasih atas support, motivasi, dukungan doa, serta semangat yang diberikan.
13. Sahabatku Amanda Nestina Tabeel. Terima kasih atas atas support, motivasi, dukungan doa dan semangatnya.
14. Sahabat-sahabatku, Mba Desi, Riana, Monica, Nona Eva Ezri, Meyirdha, Abang Jefri, Mas Danang, Idris Elisa, yang telah banyak memberikan support, dan memotivasi penulis selama ini.

15. Kawan seperjuangan Manajemen'11, Pakdhe Ringga, Rudy, Bella, Candra, Ema, Herlin, Galuh, Inne, Dita, Nina, Mba Febe, Triya dan yang lainnya. Terima kasih atas semangat dan dukungannya.
16. Kawan seperjuangan KKN Desa Menggare'14. Terima kasih atas support, dukungan doa dan semangatnya.
17. Mas Yoel Sunoto. Terima kasih atas support, perhatian, motivasi, tawa, canda, dukungan doa dan semangatnya.
18. Sahabatku Mba Anna Arum Sari. Terima kasih atas support, motivasi dan semangat yang diberikan.
19. Kak Daniel, Kak Nova, Kak Yoshua, Kak Gallang, Kak Benny Indra, Mba Esther, Mba Rossa Ocha. Terima kasih atas support, dukungan doa dan semangatnya.
20. Seluruh kawan *Youth Impacter* GBI Keluarga Allah Madiun. Terima kasih atas dukungan doa dan semangatnya.
21. Seluruh kawan *The Dancers* GBI Keluarga Allah Madiun dan Tante Fenny. Terima kasih atas support, motivasi, dukungan doa dan semangatnya
22. Seluruh anggota Komsel Njoyo. Terima kasih atas dukungan doa dan semangatnya.
23. Sahabatku dan Kakak Rohaniku Mas Ferdy, Mas David, dan Kak Yohana. Terima Kasih atas support, perhatian, semangat, dukungan doa dan yang tak pernah lelah memberiku motivasi dan menguatkanaku.

24. Kak Andry Fajar Yunanto. Terima kasih atas support, perhatian, dukungan doa, dan yang tak pernah lelah untuk memberi motivasi dan semangatnya.
Semangat Fie...Semangat Fie.
25. Semua teman dan pihak yang tidak disebutkan satu-persatu, terima kasih semua doa, perhatian, dukungan serta semangatnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Landasan Teori	10
1. Kepribadian	10
a. Definisi Kepribadian	10
b. Pendekatan Kepribadian	11
c. <i>The Big Five Personality</i> (Kepribadian Model Lima Besar)	14
2. <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	17
a. Definisi OCB	17
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi OCB	19
c. Dimensi OCB	20
d. Skala Pengukuran OCB	22
3. Kinerja	24
a. Definisi Kinerja	24
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	25
c. Unsur-Unsur Kinerja	26
d. Penilaian Kinerja	28
B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.....	30
1. Hubungan antara <i>The Big Five Personality</i> terhadap Kinerja	30
2. Hubungan antara <i>The Big Five Personality</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	32
3. Hubungan antara <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kinerja.....	34
4. Hubungan antara <i>The Big Five Personality</i> terhadap Kinerja dengan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai Variabel Pemediasi	35
C. Model Penelitian.....	37

BAB IIIMETODE PENELITIAN.....	38
A. Desain Penelitian	38
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
C. Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
D. Waktu dan Tempat Penelitian	47
E. DataPenelitian dan Prosedur Pengumpulan Data Penelitian	47
F. Teknik Analisis Data	49
1. Statistik Deskriptif	49
2. Uji Kualitas Data	49
a. Uji Validitas	49
b. Uji Reliabilitas	50
3. Uji Asumsi Klasik	50
a. Uji Normalitas	51
b. Uji Autokorelasi	51
c. Uji Heteroskedastisitas	52
d. Uji Multikolonieritas	53
4. Analisis Regresi Bertingkat (<i>Hierarchical Regression</i>)	53
5. Uji <i>Godness of Fit</i>	55
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
b. Uji Statistik t (t-Test)	56
c. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	57
BAB IVANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Data Penelitian.....	59
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Santa Clara Madiun	59
a. Sejarah Rumah Sakit Santa Clara Madiun	59
b. Visi, Misi, Tujuan, Motto, dan Falsafah Rumah Sakit Santa Clara Madiun	60
c. Struktur Organisasi Rumah Sakit Santa Clara Madiun	62
2. Data Responden	63
3. Karakteristik Responden	63
B. Hasil Penelitian	65
1. Statistik Deskriptif	65
a. Persepsi Responden tentang <i>The Big Five Personality</i> (BIG)	66
b. Persepsi Responden tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	69
c. Persepsi Responden tentang Kinerja (KIN)	72
2. Uji Kualitas Data.....	73
a. Uji Validitas	73
1) Variabel <i>The Big Five Personality</i> (BIG).....	73
2) Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	75
3) Variabel Kinerja (KIN)	77
b. Uji Reliabilitas	78
3. Uji Asumsi Klasik	78
a. Uji Normalitas	78
1) Uji Grafik <i>Normal Plot</i>	78
2) Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	80

b. Uji Autokorelasi	80
c. Uji Heteroskedastisitas.....	82
1) Uji Grafik Scaterplot	82
2) Uji Koefisien Korelasi Spearman's Rho	83
d. Uji Multikolonieritas	84
4. Analisis Regresi Bertingkat (<i>Hierarchical Regression</i>)	85
a. Regresi Linier Sederhana (<i>The Big Five Personality</i> terhadap Kinerja)....	85
b. Regresi Linier Sederhana (<i>The Big Five Personality</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>)	86
c. Regresi Linier Sederhana (<i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja).....	87
d. Regresi Linier Berganda (<i>The Big Five Personality</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja).....	88
5. Uji <i>Godness of Fit</i>	90
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90
b. Pengujian Hipotesis (Uji Statistik t).....	92
1) Pengaruh <i>The Big Five Personality</i> terhadap Kinerja	93
2) Pengaruh <i>The Big Five Personality</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	93
3) Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja	94
c. Analisis Jalur (Pengaruh <i>The Big Five Personality</i> terhadap Kinerja melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai Variabel Pemediasi)	95
C. Pembahasan	98
1. Pengaruh <i>The Big Five Personality</i> terhadap Kinerja	98
2. Pengaruh <i>The Big Five Personality</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB)	100
3. Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) terhadap Kinerja	102
4. Pengaruh <i>The Big Five Personality</i> terhadap Kinerja melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) sebagai Variabel Pemediasi	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Enam belas Ciri Utama Kepribadian	12
Tabel 2.2	Teori Jung dan Myers-Briggs Type Indicator	13
Tabel 2.3	Ciri Kepribadian <i>Big Five</i>	16
Tabel 3.1	Indikator dan Item Pernyataan <i>The Big Five Personality</i>	41
Tabel 3.2	Indikator dan Item Pernyataan <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	43
Tabel 3.3	Indikator dan Item Pernyataan Kinerja	45
Tabel 3.4	Item Pernyataan <i>Favourable</i> dan Item Pernyataan <i>Unfavourable</i>	46
Tabel 3.5	Penentuan Skor Skala Likert	46
Tabel 4.1	Tabel <i>Respon Rate</i> dan Kuesioner yang Diolah.....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	64
Tabel 4.3	Rentang Skala.....	66
Tabel 4.4	Rata-Rata Tanggapan Responden tentang <i>The Big Five Personality</i>	67
Tabel 4.5	Dimensi <i>The Big Five Personality</i> Responden yang Paling Dominan.....	68
Tabel 4.6	Tanggapan Responden tentang <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	70
Tabel 4.7	Tingkat OCB Responden	71
Tabel 4.8	Dimensi <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Responden yang Paling Dominan	71
Tabel 4.9	Tanggapan Responden tentang Kinerja.....	73
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel <i>The Big Five Personality</i>	74
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	76
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel Kinerja.....	77
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.14	Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	80
Tabel 4.15	Uji <i>Durbin-Watson</i>	82
Tabel 4.16	Uji Koefisien Korelasi Spearman's Rho	84
Tabel 4.17	Uji Multikolonieritas	85
Tabel 4.18	Analisis Regresi Linier Sederhana (<i>The Big Five Personality</i> terhadap Kinerja).....	85
Tabel 4.19	Analisis Regresi Linier Sederhana (<i>The Big Five Personality</i> terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i>)	86
Tabel 4.20	Analisis Regresi Linier Sederhana (<i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja)	87
Tabel 4.21	Analisis Regresi Linier Berganda (<i>The Big Five Personality</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja).....	89
Tabel 4.22	Koefisien Determinasi (R^2)	90
Tabel 4.23	Ringkasan Hasil Analisis Regresi	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	37
Gambar 3.1	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho.....	56
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Santa Clara Madiun	62
Gambar 4.2	Grafik <i>Normal Plot</i>	79
Gambar 4.3	Grafik <i>Scaterplot</i>	83
Gambar 4.4	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>The Big Five Personality</i> (X) terhadap Kinerja (Y)	93
Gambar 4.5	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>The Big Five Personality</i> (X) terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (M)	94
Gambar 4.6	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (M) terhadap Kinerja (Y)	95
Gambar 4.7	Diagram Analisis Jalur.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Jawaban Pernyataan Variabel
- Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Uji Kualitas Data (Uji Reliabilitas dan Validitas)
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda
- Lampiran 8 Tabel r, Tabel DW, dan Tabel t
- Lampiran 9 Surat Keterangan Telak Melaksanakan Penelitian