

**Analisis Sikap Pasien di RSUD Kebumen**

**SKRIPSI**



ditulis oleh

Nama : Iffah Afriliawati Wahidah  
Nomor Mahasiswa : 01311224  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**YOGYAKARTA**  
2005

**Analisis Sikap Pasien di RSUD Kebumen**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-I di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh

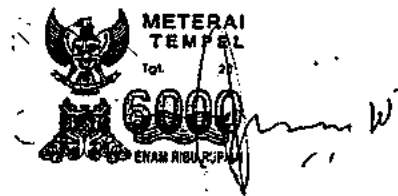
Nama : Iffah Afriliawati Wahidah  
Nomor Mahasiswa : 01311224  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2005**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 Januari 2005  
Penulis,



Iffah Afriliawati Wahidah

## ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sikap pasien merupakan sifat internal individu yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan dan mempunyai peranan penting dalam membentuk perilaku pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menetapkan sikap pasien terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen dan menetapkan perbedaan sikap pasien berdasarkan pelayanan yang diberikan di RSUD Kebumen. Hipotesis pertama yang diajukan adalah evaluasi dan atau keyakinan berpengaruh terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen. Hipotesis kedua ada perbedaan sikap pasien di RSUD Kebumen ditinjau dari umur, jenis kelamin, pendapatan, pekerjaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan angket (kuisisioner) analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji indeks sikap Fishbein, regresi berganda, koefisien determinasi dan Uji Beda Kruskal-Wallis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pasien di RSUD Kebumen adalah positif. Sedangkan atribut yang dominan mempengaruhi sikap pasien adalah atribut dokter yang ramah, selanjutnya secara *ascending* diikuti oleh atribut dokter cekatan, administrasi, dokter handal, perawat cekatan, perawat ramah, perawat handal, suasana, fasilitas, harga dan parkir. Dari hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel keyakinan terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen dan terdapat pengaruh variabel evaluasi terhadap sikap pasien di RSUD Kebumen.

Berdasarkan hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa berdasarkan gender tidak terdapat perbedaan sikap pasien terhadap atribut yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen, berdasarkan usia tidak terdapat perbedaan sikap pasien terhadap atribut yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen, berdasarkan pekerjaan tidak terdapat perbedaan sikap pasien terhadap atribut yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen. Berdasarkan pendapatan tidak terdapat perbedaan sikap pasien terhadap atribut harga, administrasi, perawat ramah, parkir, suasana, perawat cekatan, dokter cekatan, fasilitas, dokter handal dan perawat handal yang ditawarkan oleh RSUD Kebumen, sedangkan untuk atribut dokter ramah terdapat perbedaan sikap pasien berdasarkan pendapatan.

## MOTTO

Keimanan, ilmu, kerja keras, pengalaman, dan cinta adalah pendamping sempurna dalam menghadapi masa depan yang penuh tantangan.

## KATA PENGANTAR

Pertama – tama puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Sikap Pasien di RSUD Kebumen”

Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Strata – 1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu menyertaiku dan mendengar keluh kesahku.
2. Drs. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
3. Drs. Albari Msi selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Pasien RSUD Kebumen yang bersedia mengisi angket
5. Karyawan – karyawan RSUD Kebumen.
6. Orangtuaku yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, doa dan dukungan.
7. Saudara – saudaraku yang selalu memberi keceriaan.
8. Sahabat – sahabat yang selalu mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Mas Awam yang selalu menyayangiku, mengerti dan mendukung semua langkahku
10. Mba Titin terima kasih atas bantuanmu selama ini.

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	ii
Halaman Judul Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi .....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	vi
Abstrak .....	vii
Motto .....	viii
Halaman Persembahan .....	ix
Kata pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3

3.1.2. Sampel .....	27
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	27
3.3. Pengujian Hipotesis .....	28
3.3.1. Uji Validitas .....	28
3.3.2. Uji Reliabilitas .....	29
3.3.3 Metode Analisa Data .....	29
<b>BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	35
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	37
4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	37
4.5.1. Uji Validitas .....	37
4.5.2. Uji Reliabilitas .....	38
4.6. Analisis Fishbein .....	39
4.6.1. Menurut Bobot Keyakinan .....	39
4.6.2. Menentukan Skor Evaluasi .....	41
4.6.3. Menentukan Skala Sikap Konsumen (Ao) .....	42
4.7. Analisis Regresi Berganda .....	44
4.8. Analisis Kruskal-Wallis .....	48
4.8.1. Sikap Responden Berdasarkan Gender .....	49
4.8.2. Sikap Responden Berdasarkan Usia .....	50



4.8.3. Sikap Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.8.4. Sikap Responden Berdasarkan Pendapatan .....	54

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	56
5.2. Saran .....	57

DAFTAR PUSTAKA .....	59
----------------------	----

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	35
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	37
4.5. Hasil Uji Validitas Data .....	38
4.6. Hasil Uji Reliabilitas Data .....	39
4.7. Rata-rata Skor bi .....	40
4.8. Rata-rata Skor ei .....	41
4.9. Indeks Sikap Pasien .....	42
4.10. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	45
4.11. Sikap Responden Menurut Gender .....	49
4.12. Sikap Responden Menurut Usia .....	50
4.13. Sikap Responden Menurut Pekerjaan .....	52
4.14. Sikap Responden Menurut Pendapatan .....	54