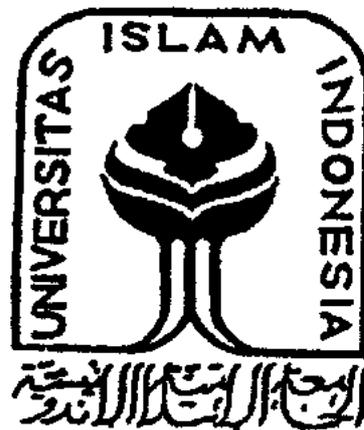


**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas  
terhadap Kepuasan Pasien  
di Happy Land Medical Centre**

SKRIPSI



ditulis oleh

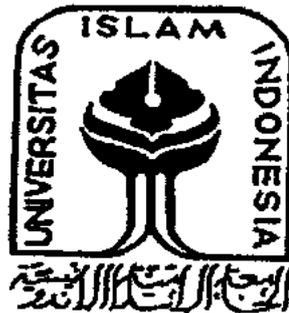
Nama : Weny Dyah Marlia  
Nomor Mahasiswa : 00311389  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2004**

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas  
terhadap Kepuasan Pasien  
di Happy Land Medical Centre**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh

Nama : Weny Dyah Marlia  
Nomor Mahasiswa : 00311389  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2004**

## **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.”

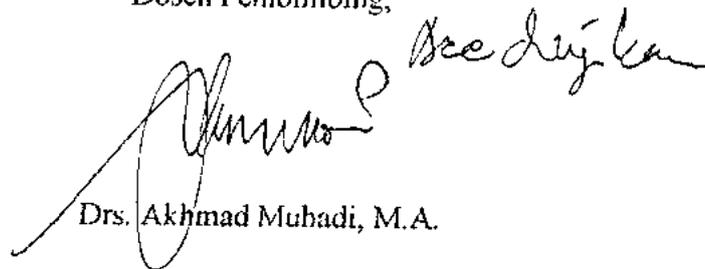
Yogyakarta, 17 Februari 2004  
Penulis,

Weny Dyah Marlina

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas  
terhadap Kepuasan Pasien  
di Happy Land Medical Centre**

Nama : Weny Dyah Marlina  
Nomor Mahasiswa : 00311389  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 18 Februari 2004  
Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing,

  
Drs. Akhmad Muhadi, M.A.

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

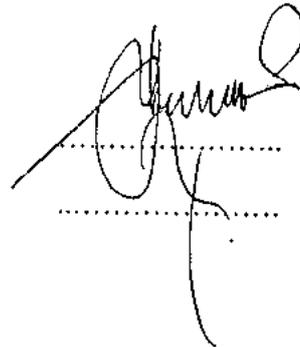
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN HAPPY LAND MEDICAL CENTRE**

**Di susun Oleh: WENY DYAH MARLIA  
Nomor mahasiswa: 00311389**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 11 Maret 2004

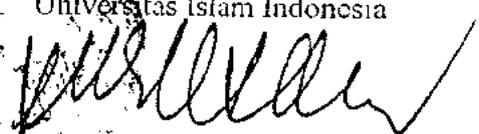
Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. AKHMAD MUHADI, MA

Penguji : DRA. SUHARTINI, M.SI



.....  
.....

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



.....  
.....

Drs. H. Suwarsono, MA

## ABSTRAK

Skripsi yang mengangkat judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Happy Land Medical Centre**” secara garis besar membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan *Happy Land Medical Centre* terhadap kepuasan yang dirasakan pasien selama menjalani perawatan dan pengobatan. Dipandang dari sudut pemberi pelayanan, seperti dokter, perawat, bagian administrasi maupun dari kelengkapan fasilitas yang tersedia. Selain itu juga akan diteliti faktor yang paling dominan antara kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* (sampel acak) yang didasarkan pada anggapan bahwa masing-masing orang mempunyai kemungkinan yang sama. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data adalah dengan survei lapangan langsung dan didukung data sekunder.

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah kepuasan pasien Happy Land Medical Centre (Y) sebagai variabel terikat (*dependent variabel*), atribut kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan atribut kualitas fasilitas ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas (*independent variabel*).

Metode pengolahan data dan analisis menggunakan Analisis Regresi Berganda untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien. Pengujian signifikansi menggunakan uji F dan uji t, dengan taraf signifikansi 5%. Sedangkan untuk mengukur validitas dan reliabilitas alat ukur yang mana dalam penelitian ini menggunakan kuesioner maka rumus *Product Moment* dan *Cronbach Alpha* menjadi pilihan. Dan untuk selanjutnya digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis. Untuk menguji hasil penelitian menggunakan alat bantu, yaitu *SPSS for Windows Release 7.5*.

Penulis

*"Hai orang-orang yang beriman, peliharalah dirimu dan keluargamu dari api neraka yang bahan bakarnya adalah manusia dan batu-batu pujaan, yang dijaga oleh malaikat yang kejam dan kasar. Mereka sama sekali tak mendurhakai Allah tentang yang diperintahkan kepada mereka. Mereka selalu melaksanakan segala yang diperintahkan." (QS. At Tahrim : 6)*

*"Banyak sekali ahli kitab yang sangat mendambakan untuk mengembalikan kamu menjadi kafir setelah kamu beriman. Keinginan mereka itu didorong oleh rasa dengki yang berakar pada jiwa mereka, padahal mereka sudah mengetahui kebenaran yang telah dijelaskan. Karena itu maafkanlah dan pergaulilah mereka dengan baik, sampai Allah mengeluarkan perintah-Nya. Sesungguhnya Allah Mahakuasa atas segala hal"  
(QS. Al Baqarah : 109)*

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

My Beloved Parents, Mama dan Papa

Saudara-saudaraku

The best I ever had

Sahabat-sahabatku

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan berkahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di Happy Land Medical Centre.”

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

Skripsi yang disusun oleh penulis secara garis besar membahas mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan Happy Land Medical Centre terhadap kepuasan pasien selama menjalani perawatan dan pengobatan.

Dalam menyusun skripsi ini, banyak bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu menjadi limpahan keluh kesahku, suka dukaku
2. Drs.Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia
3. Drs. Akhmad Muhadi, MA selaku pembimbing skripsi
4. Dr. Ova Emilia,SpOg selaku Direktur Utama Happy Land Medical Centre
5. Bapak Utomo selaku Wakil Direksi Happy Land Medical Centre
6. Drg. Rinaldi Budi Utomo,MS,SpKGA selaku pembimbing skripsi di Happy Land Medical Centre
7. Rekan-rekan di Happy Land Medical Centre

8. Mama-Papa yang selalu memberi doa dan dukungan kapan pun
9. The best I ever had yang selalu setia menemani di saat-saat terberatku
10. Sahabat-sahabat yang sangat mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini
11. Dan pihak-pihak lain yang belum tersebut diatas.

Harapan peneliti terhadap penelitian yang berbentuk skripsi ini adalah dapat digunakan sebagai evaluasi bagi pihak Happy Land Medical Centre sehingga akan selalu meningkatkan kualitasnya agar pasien tetap loyal, dan digunakan untuk referensi bagi masyarakat umum untuk lebih mengetahui keberadaan, kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di Happy Land Medical Centre. Untuk peneliti sendiri, penelitian ini dapat digunakan sebagai pengembangan wacana untuk kemudian dapat diterapkan dalam dunia kerja yang sebentar lagi digelutinya. Amin.

Penulis

## 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
Halaman Motto.....	viii
Halaman Persembahan.....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Bagan dan Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4 Tujuan Penelitian.....	4

I.5 Manfaat Penelitian.....	4
I.6 Alur Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
II.1 Penelitian Terdahulu.....	6
II.2 Landasan Teori.....	10
II.2.1 Pengertian Pemasaran.....	10
II.2.2 Manajemen Pemasaran.....	13
II.2.3 Manajemen Pemasaran Jasa.....	15
II.2.4 Kualitas.....	18
II.2.5 Perilaku Konsumen.....	23
II.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	26
II.2.7 Manajemen Rumah Sakit.....	31
II.2.8 Pemasaran Rumah Sakit.....	37
II.3 Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	
III.1 Populasi dan Sampel.....	41
III.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.3 Definisi Operasional Variabel.....	43
a. Identitas Responden.....	43
b. Kualitas Pelayanan.....	45
c. Fasilitas.....	46

d. Kepuasan Pasien.....	46
III.3.1 Variabel Terikat.....	47
III.3.2 Variabel Bebas.....	48
III.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	48
III.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	48
III.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
III.4.2.1 Uji Validitas.....	51
III.4.2.2 Uji Reliabilitas.....	53
 BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Deskripsi Data.....	55
IV.1.1 Kualitas Pelayanan.....	55
IV.1.2 Kelengkapan Fasilitas.....	56
IV.1.3 Kepuasan Pasien.....	57
IV.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	58
IV.3 Pengujian Hipotesis.....	59
IV.3.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	60
IV.3.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	61
IV.3.3 Hubungan antara Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	62
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63

IV.5 Implikasi.....	66
1. Implikasi Teoritis.....	66
2. Implikasi Praktis.....	66

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan.....	68
V.2 Saran.....	68

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## **DAFTAR BAGAN DAN TABEL**

**Bagan 2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan**

**Bagan 2.2. Kepuasan Pelanggan**

**Bagan 2.3. Perbaikan Kualitas untuk memenuhi Kepuasan Total Pelanggan**

**Bagan 2.4. *Quality Assurance***

**Tabel 5.1. Ringkasan Analisis Korelasi Sederhana dan Ganda**

**Tabel 5.2. Ringkasan Analisis Regresi Ganda**

## **DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 4.1. Grafik Histogram Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

**Gambar 4.2. Grafik Histogram Kelengkapan Fasilitas ( $X_2$ )**

**Gambar 4.3. Grafik Histogram Kepuasan Pasien (Y)**

**Gambar 4.4. Plot antara Residu versus Skor Normal**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran A** Kuesioner  
Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran B** Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran C** Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas  
Hasil Output Analisis Regresi Berganda