

**Pengaruh Faktor Fasilitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Pasien Rawat
Inap di RSU PKU Muhammadiyah Temanggung**

SKRIPSI



oleh

Nama : Efita Indrayani
Nomor Mahasiswa : 00311084
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2004

**Pengaruh Faktor Fasilitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Pasien Rawat
Inap di RSU PKU Muhammadiyah Temanggung**

SKRIPSI

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



Nama : Efitia Indrayani
Nomor Mahasiswa : 00311084
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, 15 Mei 2004

Penulis,

Efita Indrayani

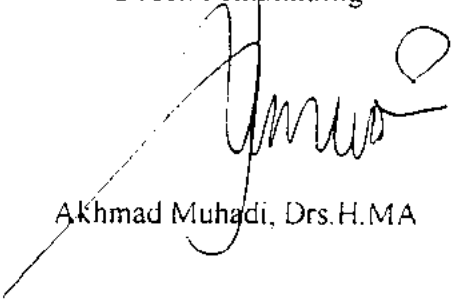
**Pengaruh faktor fasilitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Pasien
Rawat Inap di SRU PKU Muhammadiyah Temanggung**

Nama : Elita Indrayani
Nomor Mahasiswa : 00.311.084
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 15 Mei 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing


Akhmad Muhadi, Drs.H.MA

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

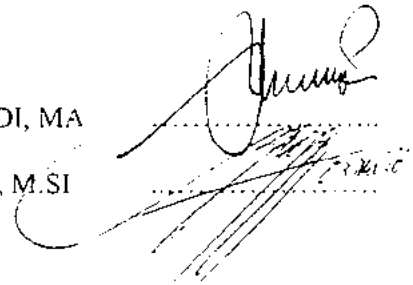
PENGARUH FAKTOR FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PASIEN RAWAT INAP DI RSU PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG

Disusun Oleh: **EFITA INDRAYANI**
Nomor mahasiswa: 00311084

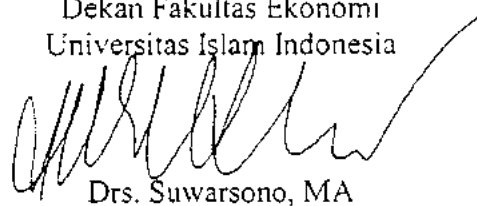
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 15 Mei 2004

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

Penguji : DRS. BUDI SUDIJONO, M.SI



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

MOTTO

1. Tuhan menghendaki bagi kamu sekalian suatu perkara yang mudah dilaksanakan dan tak sama sekali menghendaki bagi kau perkara yang sukar dilaksanakan.

(Al-Quran S. Al Baqarah : 185)

2. Sebaik dunia dan akhirat harus disertai ilmu pengetahuan dan mulyanya dunia akhirat karena ilmu pengetahuan.

(Hadist Nabi Muhammad SAW)

Persembahan untuk :

- Bapak dan Ibu tercinta
- Kakak-kakak tersayang (Mas Hid, Mbak Ria, dan kaka iparku Mbak Wulan)
- Mas Ferry
- Teman-teman kampus dan teman-teman kos

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izinnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Faktor Fasilitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap di RSUD Muhammadiyah Temanggung” ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-I di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Suwarsono Muhammad, MA.
2. Drs. Akhmad Muhadi, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
3. dr. Santoso. H. selaku direktur dan seluruh staf karyawan RSUD Muhammadiyah Temanggung yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi serta data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka yang telah menyusun sebutkan diatas.

Kemudian akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun khususnya dan para pembaca umumnya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penyusun harapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 15 Mei 2004

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Jasa	11
2.2.2. Perilaku Konsumen Jasa	21
2.2.3. <i>Strategic Planning</i> di Rumah Sakit	23
2.2.4. Proses Pengambilan Keputusan	26
2.3. Hipotesis	29

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	30
3.1.1. Sejarah Berdirinya	30
3.1.2. Misi, Visi, Motto Rumah Sakit	34
3.1.3. Pemilihan Lokasi Rumah Sakit	35
3.1.4. Fasilitas Rumah Sakit	36
3.1.5. Kapasitas Tempat Tidur	39
3.1.6. Rawat Inap	40
3.1.7. Kepegawaian	40
3.1.8. Struktur Organisasi	42
3.2. Variabel Penelitian	44
3.3. Definisi Operasional Variabel	44
3.4. Metode Penelitian	46
3.5. Metode Analisis Data	52
 BAB IV ANALISIS DATA	
4.1. Analisis Kualitatif	59
4.1.1. Analisis Karakteristik Reponden	59
4.1.2. Tanggapan Pasien terhadap Faktor-Faktor Fasilitas dan Pelayanan di RSU PKU Muhammadiyah berdasarkan karakteristik responden	61
4.2. Analisis Kuantitatif	71
4.2.1. Analisis Chi Square dan KK	71
4.2.2. Analisis Indeks Sikap	102
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	106
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Pembagian Kelas RRI RSUD PKU Muhammadiyah Temanggung	40
3.2. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Bagian I	50
3.3. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Bagian II	50
3.4. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner bagian I dan II	51
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
4.4. Pendapat Pasien tentang Peralatan Medis menurut Jenis Kelamin	61
4.5. Pendapat Pasien tentang Biaya menurut Jenis Kelamin	61
4.6. Pendapat Pasien tentang Lokasi menurut Jenis Kelamin	62
4.7. Pendapat Pasien tentang Pelayanan Dokter dan Perawat menurut Jenis Kelamin	62
4.8. Pendapat Pasien tentang Kebersihan menurut Jenis Kelamin	63
4.9. Pendapat Pasien tentang Peralatan Medis menurut Pekerjaan	64
4.10. Pendapat Pasien tentang Biaya menurut Pekerjaan	65
4.11. Pendapat Pasien tentang Lokasi menurut Pekerjaan	65
4.12. Pendapat Pasien tentang Pelayanan Dokter dan Perawat menurut Pekerjaan	66
4.13. Pendapat Pasien tentang Kebersihan menurut Pekerjaan	67
4.14. Pendapat Pasien tentang Peralatan Medis menurut Umur	67
4.15. Pendapat Pasien tentang Biaya menurut Umur	68
4.16. Pendapat Pasien tentang Lokasi menurut Umur	68
4.17. Pendapat Pasien tentang Pelayanan Dokter dan Perawat menurut Umur	69
4.18. Pendapat Pasien tentang Kebersihan menurut Umur	70
4.19. Perhitungan Chi Square Pengaruh Peralatan Medis terhadap Keputusan PRI berdasarkan jenis kelamin	71
4.20. Perhitungan Chi Square Pengaruh Biaya terhadap Keputusan PRI berdasarkan jenis kelamin	73
4.21. Perhitungan Chi Square Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan PRI	

berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.22. Perhitungan Chi Square Pengaruh Pelayanan Dokter dan Perawat terhadap Keputusan PRI berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.23. Perhitungan Chi Square Pengaruh Kebersihan terhadap Keputusan PRI berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.24. Perhitungan Chi Square Pengaruh Peralatan Medis terhadap Keputusan PRI berdasarkan Pekerjaan.....	81
4.25. Perhitungan Chi Square Pengaruh Biaya terhadap Keputusan PRI berdasarkan Pekerjaan	83
4.26. Perhitungan Chi Square Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan PRI berdasarkan Pekerjaan	85
4.27. Perhitungan Chi Square Pengaruh Pelayanan Dokter dan Perawat terhadap Keputusan PRI berdasarkan Pekerjaan.....	87
4.28. Perhitungan Chi Square Pengaruh Kebersihan terhadap Keputusan PRI berdasarkan Pekerjaan	89
4.29. Perhitungan Chi Square Pengaruh Peralatan Medis terhadap Keputusan PRI berdasarkan Umur	91
4.30. Perhitungan Chi Square Pengaruh Biaya terhadap Keputusan PRI berdasarkan Umur	93
4.31. Perhitungan Chi Square Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan PRI berdasarkan Umur	95
4.32. Perhitungan Chi Square Pengaruh Pelayanan Dokter dan Perawat terhadap Keputusan PRI berdasarkan Umur.....	97
4.33. Perhitungan Chi Square Pengaruh Kebersihan terhadap Keputusan PRI berdasarkan Umur	99
4.34. Ringkasan Hasil Perhitungan Chi Square dan KK berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
4.35. Ringkasan Hasil Perhitungan Chi Square dan KK berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	101
4.36. Ringkasan Hasil Perhitungan Chi Square dan KK berdasarkan Jenis Umur.....	102
4.37. Timbangan Atribut (tk).....	102

4.38. Nilai Atribut (xk).....	103
4.37. Sikap terhadap Objek (S).....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Pertukaran Jasa Layanan Rumah Sakit dengan Pasien.....	16
3.1. Struktur Organisasi	43