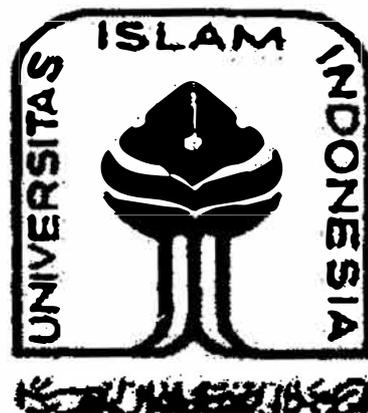


**Analisis Sikap dan Penilaian Pasien terhadap Kualitas
Pelayanan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta**

SKRIPSI



ditulis oleh

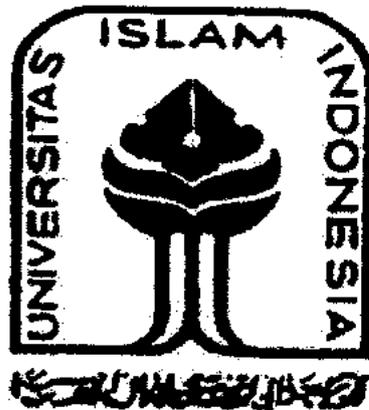
Nama : Mksan Setyadi
Nomor mahasiswa : 99311153
Progam Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

**Analisis Sikap dan Penilaian Pasien terhadap Kualitas
Pelayanan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta**

SKRIPSI

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



ditulis oleh

Nama : Ikhsan Setyadi
Nomor mahasiswa : 99311153
Progam 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, 6 Agustus 2005

Penulis

Ikhsan setyadi

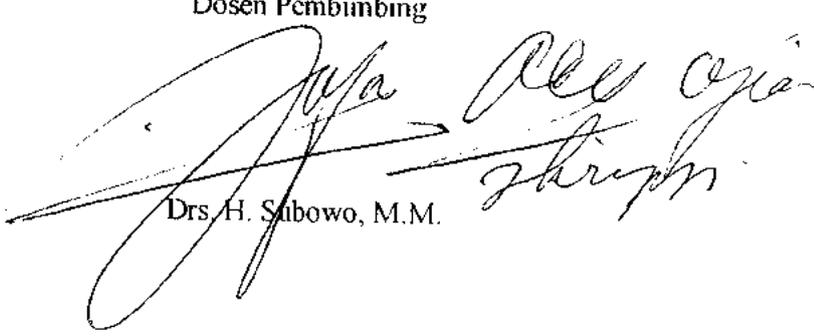
**Analisis Sikap dan Penilaian Pasien terhadap Pelayanan di
Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta**

Nama : Ikhsan Setyadi
Nomor Mahasiswa : 99311153
Program Studi : Manajemen
Bidang Kosentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 6 Agustus 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing


Drs. H. Subowo, M.M.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

SIKAP DAN PENILAIAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT
ISLAM HIDAYATULLAH YOGYAKARTA

Disusun Oleh: **IKHSAN SETIADI**
Nomor mahasiswa: 99311153

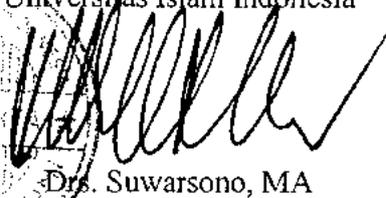
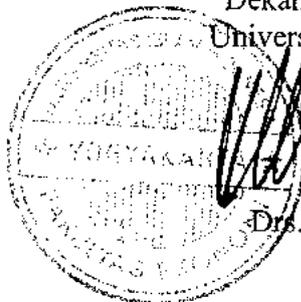
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 16 September 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Subowo, MM

Penguji : Drs. Akhmad Muhadi, MA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

ABSTRAK

Rumah sakit menghasilkan produk yang berbentuk jasa. Dalam memilih suatu rumah sakit untuk merawat pasien, konsumen akan mempertimbangkan banyak hal, baik dari segi kualitas pelayanan medis dan non medis, lokasi rumah sakit dan tarif rumah sakit tersebut. Karena hal itu maka penelitian tentang perilaku konsumen perlu dilaksanakan, karena akan didapatkan masukan tentang sikap konsumen terhadap produk pemasaran. Penelitian tentang perilaku konsumen merupakan kegiatan pemasaran perusahaan dalam rangka memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Dari penelitian tersebut perusahaan akan mampu mengantisipasi penilaian konsumen terhadap produk yang dihasilkan. Kegiatan selanjutnya adalah menerjemahkan keinginan konsumen tersebut dalam kegiatan merancang produk agar diperoleh produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Atas dasar uraian tersebut, maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan mengambil judul “ANALISIS SIKAP DAN PENILAIAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM HIDAYATULLAH YOGYAKARTA”

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan metode Fishbein dan analisis verifikatif dengan metode Chi Square. Sample yang diambil sebagai responden adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. Dari penelitian yang dilakukan mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta, mempunyai pendidikan sampai SMA dan berpenghasilan berkisar antara lebih dari Rp500.000 s/d Rp.1.000.000. Secara keseluruhan, sikap konsumen terhadap atribut kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan pendaftaran, tingkat harga dan kualitas fasilitas adalah positif. Oleh karena itu Rumah Sakit Islam Hidayatullah harus dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen agar terus menjadi pilihan bagi konsumen. Berdasarkan analisis verifikatif, ada perbedaan penilaian konsumen berdasarkan karakteristiknya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat serta karunia-NYA yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "ANALISIS SIKAP DAN PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ISLAM HIDAYATULLAH YOGYAKARTA", yang merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, masih banyak kekurangan-kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Untuk itu, penulis sampaikan rasa hormat, serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta atas segala kasih sayang, do'a serta segala pengorbanan yang telah diberikan.

Selain itu, penulis sampaikan juga terima kasih yang sedalam-dalamnya atas semua bantuan, dukungan serta moril yang diberikan selama menyelesaikan skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Luthfi Hasan, M.S selaku Rektor Universitas Islam Indonesia

2. Bapak Drs. H. Suwarsono, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. H. Subowo, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Papang Permadi Prasetyo, SE, M.M selaku Direktur Administrasi, Umum dan Keuangan Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
5. Mbak Lila selaku Humas Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis.
6. Dan tak lupa buat Intan dan Reno yang selalu menemani dalam suka maupun duka.

Semoga kebaikan, do'a, motivasi dan bantuan mereka mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Ujian	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2.2 Konsep Pemasaran	9
2.2.3 Perilaku Konsumen	10

	2.2.4 Teori-teori Perilaku Konsumen	12
	2.2.5 Faktor- faktor Perilaku Konsumen	14
	2.2.6 Pemasaran Jasa	21
	2.2.7 Sikap Konsumen	25
	2.2.8 Definisi Rumah Sakit	29
	2.2.9 Tugas Kedudukan dan Fungsi Rumah Sakit	29
	2.2.10 Jenis-jenis Rumah Sakit di Indonesia	30
	2.2.11 Stratifikasi Pelayanan Kesehatan	32
	2.3 Hipotesis	33
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	34
	3.1 Lokasi Penelitian	34
	3.2 Populasi dan Sampel	34
	3.2.1 Populasi	34
	3.2.2 Sampel	34
	3.3 Variabel Penelitian	35
	3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data	36
	3.4.1 Data yang Dikumpulkan	36
	3.4.2 Metode Pengumpulan Data	37
	3.5 Metode Analisis	39
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
	4.1 Analisis Deskriptif	43
	4.1.1 Karakteristik Responden	43
	4.1.2 Penilaian Responden Terhadap Atribut Penelitian ...	46

	4.1.3 Analisis Fishbein	51
	4.2 Analisis Verifikatif	58
	4.2.1 Analisis Chi Square	58
	4.3 Pembahasan	95
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	100
	5.1 Kesimpulan	100
	5.2 Saran	101
	DAFTAR PUSTAKA	102
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	38
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	39
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan	46
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Medis	47
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran	48
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Atribut Tingkat Harga	49
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Atribut Kualitas Fasilitas	50
Tabel 4.8 Tabel Jumlah Jawaban Berdasarkan Tingkat Kepercayaan	52
Tabel 4.9 Hasil Perkalian Jumlah Jawaban dengan Bobot Kepercayaan	52
Tabel 4.10 Rata-rata Skor Kepercayaan (bi)	53
Tabel 4.11 Jumlah Jawaban Berdasarkan Evaluasi	54
Tabel 4.12 Hasil Perkalian Jumlah Jawaban dengan Bobot Evaluasi	54
Tabel 4.13 Rata-rata Skor Evaluasi	55
Tabel 4.14 Indeks Sikap Konsumen	56
Tabel 4.15 Rentang Sikap Konsumen	56
Tabel 4.16 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60

Tabel 4.17 Perhitungan Chi Square Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4.18 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Jenis Pekerjaan	62
Tabel 4.19 Perhitungan Chi Square Atribut Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
Tabel 4.20 Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Harga Berdasarkan Jenis Pekerjaan	65
Tabel 4.21 Perhitungan Chi Square Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Jenis Pekerjaan	67
Tabel 4.22 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Fasilitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan	68
Tabel 4.23 Perhitungan Chi Square Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan	70
Tabel 4.24 Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Medis Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 4.25 Perhitungan Chi Square Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Pendidikan	73
Tabel 4.26 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan pendidikan	74
Tabel 4.27 Perhitungan chi Square Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Pendidikan	76
Tabel 4.28 Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Harga Berdasarkan Pendidikan	77
Tabel 4.29 Perhitungan Chi Square Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Pendidikan	79
Tabel 4.30 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Fasilitas Berdasarkan Pendidikan	80
Tabel 4.31 Perhitungan Chi Square Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Pendidikan	82
Tabel 4.32 Penilaian Konsumen Terhadap Pelayanan Medis Berdasarkan	

Penghasilan	83
Tabel 4.33 Perhitungan Chi Square Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Penghasilan	85
Tabel 4.34 Penilaian konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Penghasilan	86
Tabel 4.35 Perhitungan chi Square Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Penghasilan	88
Tabel 4.36 Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Harga Berdasarkan Penghasilan	89
Tabel 4.37 Perhitungan chi Square Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Penghasilan	91
Tabel 4.38 Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Fasilitas Berdasarkan Penghasilan	92
Tabel 4.39 Perhitungan Chi Square Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Penghasilan	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Distribusi Chi Square	41
Gambar 4.1 Batas Interval Sikap	57
Gambar 4.2 Distribusi Chi Square	59
Gambar 4.3 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Jenis Pekerjaan	62
Gambar 4.4 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64
Gambar 4.5 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Jenis Pekerjaan	67
Gambar 4.6 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Jenis Pekerjaan	71
Gambar 4.7 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Pendidikan	73
Gambar 4.8 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Pendidikan	76
Gambar 4.9 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Pendidikan	79
Gambar 4.10 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Pendidikan	83
Gambar 4.11 Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Pelayanan Medis Berdasarkan Penghasilan	85

Gambar 4.12	Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Penghasilan	88
Gambar 4.13	Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Tingkat Harga Berdasarkan Penghasilan	91
Gambar 4.14	Distribusi Chi Square Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Atribut Kualitas Fasilitas Berdasarkan Penghasilan	95