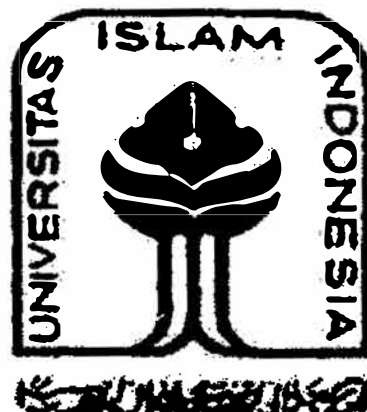


**Analisis Sikap dan Penilaian Pasien terhadap Kualitas  
Pelayanan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta**

**SKRIPSI**



**ditulis oleh**

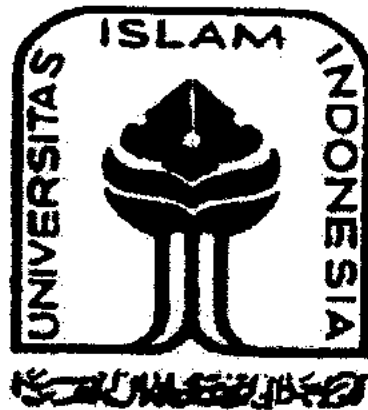
Nama : Mksan Setyadi  
Nomor mahasiswa : 99311153  
Progam Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**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

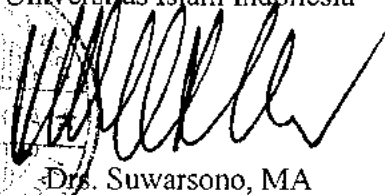
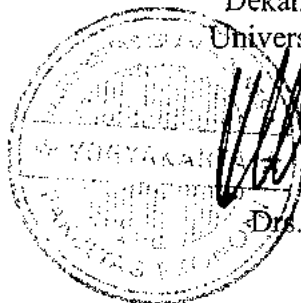
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 16 September 2005

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
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II      KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
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