

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM KUSTATI
SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh

ANTONA ZAKIAR
B 100 010 030

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca usulan penelitian dengan judul:

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM KUSTATI
SURAKARTA**

Yang ditulis oleh :

Nama : Antona Zakiar

NIM : B 100 010 030

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima :

Surakarta, 2006

Pembimbing I

(Drs. Widoyono, MM)

MOTTO

Jangan pernah kita hanya pasrah dengan arus kehidupan, karena hidup takkan sempurna tanpa rencana. Apapun yang kita dapatkan akan lebih menyenangkan jika memang kita harapkan. Jalani hidupmu sesuai rencanamu dengan restu orang tua dan Allah SWT.

(Penulis)

Nilai manusia adalah bukan bagaimana ia mati, melainkan bagaimana ia hidup. Bukan apa yang ia peroleh, melainkan apa yang ia berikan. Bukan apa pangkatnya, melainkan tugas apa yang telah ia laksanakan dengan sebaik-baiknya.

(*Ministry*)

Sesuatu yang sangat mungkin terjadi adalah sesuatu yang mungkin tidak akan terjadi, dan sesuatu yang tidak mungkin terjadi adalah sesuatu yang mungkin terjadi.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT, terima kasih atas nikmat yang Engkau berikan.
2. Bapak dan Ibunda, terima kasih atas restu dan kasih sayang yang tak mungkin terbalas.
3. Saudara-Saudaraku yang selalu memberikan dorongan material maupun non materiil.
4. Keponakan-keponakanku,keceriaan kalian menjadikan hidup lebih sempurna.
5. Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memuji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT UMUM ISLAM KUSTATI SURAKARTA**”, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Dr. Wahyudin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku ketua jurusan Manajemen yang telah memberi ijin dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Widoyono, M.M, selaku Pembimbing yang penuh kesabaran memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga skripsi ini bisa selesai.
4. Bapak dan Ibuku yang selalu berdo'a, memberikan kasih sayang, motivasi, dan memenuhi segala sarana yang dibutuhkan hingga terselesaikan skripsi ini.

5. Kakak-kakakku dan adikku tercinta, terima kasih atas semua pengertiannya.
6. Keponakan-keponakanku, canda tawa kalian adalah motivasi untukku.
7. Nurul Jannatin Utami, trimakasih atas warna hidup yang kau berikan.
8. Sahabat-sahabatku: Ms Agus, Undi, Bagus, Hepy, Ety, Rita, Keceriaan yang ku dapat bersama kalian tak mungkin dapat kulupakan.
9. Teman-temanku di Kost Silva: Jambrong, Ikhsan, Andi, Ari, Azis, Sutris, Pak Andy, Dewo (Alm), Gendut, Polo, maaf kalau aku sering ngrepotin.
10. Semua pihak yang telah membantuku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu saran dan masukan sangat penulis hargai. Dan akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 2007

Penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran	9
B. Tarif (<i>Prace</i>)/Harga	12

	C. Pelayanan	16
	D. Kepuasan Konsumen.....	19
	G. Penelitian Relevan	29
BAB	III METODE PENELITIAN	
	A. Kerangka Pemikiran.....	31
	B. Hipotesis	32
	C. Populasi, Sampel dan Sampling	33
	D. Data dan Sumber Data	35
	E. Teknik Pengumpulan Data	36
	F. Definisi Operasional dan Pengukurannya	36
	G. Metode Analisa Data	37
BAB	IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
	B. Gambaran Umum Responden	49
	C. Analisis Data dan Pembahasan.....	53
BAB	V PENUTUP	
	A. Kesimpulan	67
	B. Saran-saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1. Kerangka Pemikiran	31

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Rekapitulasi hasil perhitungan Validitas Variabel Jaminan Sosial .	50
Tabel IV.2 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas Variabel Lingkungan Kerja	51
Tabel IV.3 Rekapitulasi hasil perhitungan Validitas Variabel Semangat Kerja	51
Tabel IV.4 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	52

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor tarif, fasilitas dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta, 2) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah : 1) Diduga ada pengaruh faktor tarif, fasilitas dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta, 2) Diduga faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta adalah variabel pelayanan.

Populasi penelitian ini adalah pasien atau keluarganya yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta. Penelitian ini mengambil sampel 54 responden para pasien atau yang menunggu yang menjalani rawat inap di Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara *proporsional random sampling* yaitu dengan membagi-bagi populasi dalam beberapa bagian yang sama dan dari setiap bagian dapat diambil sampel dan secara acak di setiap bagian wilayah. Adapun alat analisis yang digunakan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi, uji t, uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan : 1) Berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui persamaannya bahwa: $Y = 53,845 + 0,239X_1 + 0,232X_2 + 0,232X_3$. Artinya bahwa variabel tarif, fasilitas, dan pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di RSUD Islam Kustati Surakarta, 2) Berdasarkan hasil analisis uji t, didapatkan nilai t_{hitung} untuk tarif sebesar $3,313 > t_{tabel} (2,009)$, variabel pelayanan didapatkan $t_{hitung} (2,614) > t_{tabel} (2,009)$, dan variabel fasilitas didapatkan $t_{hitung} (2,614) > t_{tabel} (2,009)$, artinya semakin baik penetapan tarif, fasilitas, dan pelayanan yang diberikan maka semakin baik dan naik pula kepuasan konsumen tersebut, dan variabel fasilitas merupakan faktor yang dominan pengaruhnya. Hasil uji t tersebut membuktikan bahwa hipotesis kedua (H_{a2}) terbukti kebenarannya, 3) Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$; $35,431 > 2,800$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel tarif, fasilitas, dan pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen secara simultan. Berarti hipotesis pertama (H_{a1}) terbukti kebenarannya, 4) Analisis koefisien determinasi diperoleh angka koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,514, artinya bahwa 51,40% variasi variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel tarif, fasilitas, dan pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 48,60% tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kay Work: Tarif, Fasilitas dan Pelayanan, Kepuasan Konsumen.