

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN DALAM MEMILIH BEROBAT RAWAT INAP
PADA RS. NIRMALA SURI SUKOHARJO**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat- syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

ANISYAH WULANDARI

B.100 030 109

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**”FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MEMILIH BEROBAT RAWAT INAP PADA RS. NIRMALA SURI
SUKOHARJO”**

Yang telah ditulis oleh Anisyah Wulandari dengan NIM. B 100 030 109

Telah dipertahankan didepan dosen penguji pada tanggal-----

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2007

Pembimbing Utama

(Dra. Chuzaimah, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. Syamsudin, MM)

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿١﴾

“Actually there is an ease after difficulty”

(Holy Quran Surah Al Insyirah :6)

”Be Not afraid of Life, believe that Life Is Worth Living, and Your Believe will Help You, to Create The Fact”

(William James)

﴿قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذًى وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ﴾

﴿٢٦٢﴾

”Perkataan yang baik serta mau memaafkan kesalahan, lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan menyakiti, dan Allah Maha Kaya dan Penyantun.”

(QS. Al Baqarah: 263)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT Rabb semesta alam
- ❖ Ibu tercinta yang tak pernah letih berjuang, berkorban dan berdo`a demi aku
- ❖ Almarhum ayah yang selalu ada dihatiku
- ❖ Icha imoeth en mbak Nur yang selalu memberi New Spirit For Me
- ❖ Sahabat – sahabatku Nita, Siti, Dhita, Lia, Nuning, Asih, Ari, Kembar, Yusuf.
I Love You Guys
- ❖ Almamater

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH BEROBAT RAWAT INAP PADA RS. NIRMALA SURI SUKOHARJO". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan skripsi ini banyak bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis, baik berupa bimbingan, fasilitas dan pengetahuan yang sangat penulis butuhkan. Oleh karena itu tepat rasanya jika penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Syamsudin, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Moqorobin, MM. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen.
3. Ibu Dra. Chuzaimah, MM selaku pembimbing utama yang berkenan meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dan petunjuk dengan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

4. Mbak Darmi dan Mbak Nana serta seluruh pihak Rumah Sakit Nirmala Suri yang telah membantu kelancaran penulis dalam melakukan penelitian.
5. Ibu tercinta, mbak icha dan mbak Nur yang senantiasa memberikan semangat dan perhatian pada penulis.
6. Sahabat terbaikku Nita, Dhita, Siti, Lia, Asih, Nuning, Kembar, Yusuf, dan Ari yang selalu membuat aku tersenyum.
7. Mas Budi yang berjasa dalam olah data di Bumi Sakinah.
8. Kangmas, Mbakyu, Dimas, Diajeng, yang pernah tergabung dalam HEMa Manajemen dengan Slogan "SpektakulerLuar Biasa..."
9. Seluruh teman se-almamater dan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan pahala dari Allah Subhanahu Wata'ala

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Surakarta, Januari 2007

Anisyah Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Arti dan Pentingnya Pemasaran	7
B. Pengertian Perilaku Konsumen.....	8
C. Model Perilaku Konsumen.....	9

	D. Teori-teori Perilaku Konsumen.....	22
	E. Pengertian Jasa dan Karakteristiknya.....	26
	F. Implikasi Perilaku Konsumen Terhadap Pemasaran.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN.....	37
	A. Kerangka Pemikiran.....	37
	B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
	C. Hipotesis.....	42
	D. Populasi, Sampel dan Sampling.....	42
	E. Data dan Sumber Data.....	43
	F. Metode Pengumpulan Data.....	43
	G. Analisis Data.....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
	A. Gambaran Umum RS. Nirmala Suri Sukoharjo.....	52
	B. Struktur Organisasi.....	57
	C. Data dan Analisa Data.....	63
	D. Pembahasan.....	82
BAB V	PENUTUP.....	84
	A. Kesimpulan.....	84
	B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Pasien Menurut Umur.....	63
Tabel 4.2	Data Pasien Menurut Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3	Data Pasien Menurut Pekerjaan	64
Tabel 4.4	Data Pasien Menurut Penghasilan Perbulan.....	64
Tabel 4.5	Data Pasien Menurut Pendidikan	65
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Mutu	66
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	67
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Rawat Inap.....	68
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel.....	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	9
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian	21
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS. Nirmala Suri Sukoharjo.....	58

ABSTRAKSI

Pada dasarnya tujuan utama setiap rumah sakit adalah memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pasien. Begitu juga RS. Nirmala Suri Sukoharjo yang mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan pada pasien dalam mutu pelayanan, fasilitas maupun biaya.

Pada umumnya suatu penelitian bertujuan untuk menemukan atau menguji kebenaran suatu penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan, fasilitas dan biaya berobat rawat inap di RS. Nirmala Suri, serta untuk mengetahui faktor manakah dari atribut jasa rumah sakit pada RS. Nirmala Suri yang paling dominan pengaruhnya dalam pemilihan berobat rawat inap. Dari penelitian ini, faktor yang paling dominan berpengaruh dalam pemilihan berobat rawat inap di RS. Nirmala Suri Sukoharjo adalah mutu pelayanan.

Metode analisa data yang digunakan adalah metode Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil analisa regresi linier berganda maka diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = -1,595 + 0,124 X_1 + 0,146 X_2 + 0,219 X_3$. Konstanta -1,595 menunjukkan bahwa jika tidak ada Mutu (X_1), Fasilitas (X_2), Harga (X_3), maka Rawat Inap sebesar -1,595. Koefisien regresi Mutu (X_1) sebesar 0,124. Koefisien regresi Fasilitas (X_2) sebesar 0,146. Koefisien regresi Harga (X_3) sebesar 0,219.

Adapun untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dengan variabel dependen maka digunakan analisis koefisien determinasi, dan diperoleh R^2 sebesar 0,806 ini menunjukkan bahwa variabel mutu, fasilitas, dan harga mempunyai kontribusi pengaruh terhadap variabel rawat inap sebesar 80,6%.

Dari hasil uji t terhadap seluruh variabel Independen diperoleh hasil $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} (2,013) dan nilai probabilitas $<$ dari 0,05, dimana untuk variabel: mutu nilai t_{hitung} sebesar 6,809 dan nilai probabilitas 0,000. Untuk variabel fasilitas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,628 dan nilai probabilitas 0,001. variabel harga nilai t_{hitung} sebesar 5,448 dan nilai probabilitas 0,000. Maka berdasarkan perhitungan diatas seluruh variabel independen (variabel bebas: mutu, fasilitas, dan harga) masing-masing berpengaruh terhadap pemilihan rawat inap di Rumah Sakit Nirmala Suri.

Hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 63,887 dan nilai probabilitas 0,000 sehingga secara bersama-sama variabel mutu, fasilitas, dan harga berpengaruh signifikan terhadap pemilihan rawat inap di Rumah Sakit Nirmala Suri

Berdasarkan hasil analisa data tersebut maka hipotesis yang mengutarakan “ada pengaruh antara mutu pelayanan, fasilitas dan biaya berobat rawat inap terhadap kecenderungan memilih berobat rawat inap di RS. Nirmala Suri dan faktor yang paling dominan mempengaruhi pemilihan berobat rawat inap di RS. Nirmala Suri adalah mutu pelayanan” dapat diterima kebenarannya.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Fasilitas, dan Biaya Rawat Inap.