

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENYEDIAAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

**ETRIVITA AYU DWI HASTUTI
NIM. B 100 070 165**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENYEDIAAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA”

Yang ditulis oleh :

ETRIVITA AYU DWI HASTUTI
NIM. B 100 070 165

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima :

Surakarta, 2011

Pembimbing

(Drs. Ma'ruf, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ETRIVITA AYU DWI HASTUTI**
NIRM : **07.6.106.02016.50165**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN PENYEDIAAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... Juli 2011

Yang membuat pernyataan,

ETRIVITA AYU DWI HASTUTI

MOTTO

Barang siapa menunjukan suatu kebaikan, maka baginya seperti pahala yang melakukannya.

(HR. Muslim)

Semua kejadian baik dan besar yang kita sebut keberhasilan itu, dicapai dengan menaiki tangga yang dibangun dari penyelesaian-penyelesaian dari rencana - rencana kita.

(Mario Teguh)

Jika Anda menginginkan sesuatu yang belum pernah andamiliki, Anda harus bersedia melakukan sesuatu yang belum pernah Anda lakukan.

(Thomas Jefferson)

Kejujuran akan membuat seseorang jauh lebih mulia dari segala aksesori duniawi yang dimilikinya

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ✍ Bapak & Ibu tercinta yang selama ini selalu memberikan dukungan melalui do'a yang tak pernah lekang oleh waktu dan selalu memberikan dukungan materil.
- ✍ Untuk teman dekat tersayang Lulut Aditya yang sudah memberi semangat selama ini.
- ✍ Almamater

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. 2) Untuk mengetahui pengaruh penyediaan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah Diduga kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empaty, bukti fisik) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. 2) Diduga Penyediaan fasilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji t test diperoleh kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan konsumen atau karena t.sig (0,000) lebih kecil dari 0,05 (?) maka secara signifikan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen dan Penyediaan Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen atau karena t.sig (0,000) lebih kecil dari 0,05 (?) maka secara signifikan Penyediaan Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($87,402 > 4,00$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan (X_1), dan Penyediaan Fasilitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Sehingga model yang digunakan adalah fit.

Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh R *square* (R^2) sebesar 0,643, berarti variasi perubahan variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penyediaan Fasilitas (X_2) sebesar 64,3%. Sedangkan sisanya sebesar 35,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penyediaan Fasilitas dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaik um Wr. Wb

Alhamdulillahirobilalamin, puji syukur penulis panjatkan atas limpahan Rahmat dan berkah dari Allah SWT, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti. Salam dan sholawat semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua umat Islam dari jaman kegelapan kejaman yang jauh lebih baik.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan sukar rela memberikan dukungan, doa, kesempatan, bantuan pemikiran tenaga dan fasilitas sehingga penelitian ini berjalan sebagaimana mestinya. Rasa terima kasih ini penulis sampaikan :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Kepala Progdi Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Ma'ruf, MM selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberikan dukungan, saran, pengarahan dan dukungan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen dan staf karyawan FE. UMS yang telah banyak memberi bantuannya.
5. Bapak Pimpinan Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta terima kasih telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta.

6. Ibu dan Bapak yang tercinta terima kasih atas kasih sayangnya yang tulus, tiada kuasa kiranya ananda membalasnya.
7. Responden yang telah membantu penulis dalam mengisi kuisioner penelitian yaitu pasien rawat inap kamar Melati, Mawar, Anggrek.
8. Staf dan karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta terutama untuk mbak Nila yang telah membantu penulis dalam proses penelitian.
9. Sahabat-sahabatku tercinta yang selama ini mendukung dan memberi semangat kepada penulis (Asry, Angga, Duta, Serly)
10. Teman- teman kelas F Fakultas Ekonomi Manajemen terima kasih atas kerja sama selama di kelas dan atas semangat belajar kalian yang sudah memotivasi penulis (Nia, Ega, Yuni, Ari, Bahrul, Susi, Rizal, Ricky, semua kelas F)
11. Teman- teman kos Khodijah yang sudah menemani dan memberi bantuan selama proses penelitian dan sampai pembuatan skripsi (Vera, Zyza, kak Tia, kak Eka, dll)

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini. Namun tak ada gading yang tak retak, maka saran yang konstruktif senantiasa penulis nantikan. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surakarta, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| ABSTRAKSI..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 3 |
| C. Pembatasan Masalah | 3 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| F. Sistematika Skripsi..... | 4 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| A. Pemasaran Jasa | 6 |
| 1. Definisi Pemasaran | 6 |
| 2. Karakteristik Jasa | 7 |

| | | |
|---------|--|----|
| B. | Kualitas | 8 |
| 1. | Definisi Kualitas | 8 |
| 2. | Dimensi Kualitas | 9 |
| C. | Pelayanan | 11 |
| 1. | Definisi Pelayanan..... | 11 |
| 2. | Karakteristik Pelayanan..... | 12 |
| D. | Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| E. | Kepuasan Pelayanan..... | 16 |
| F. | Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan | 20 |
| G. | Fasilitas | 23 |
| H. | Tinjauan Penelitian Terdahulua | 23 |
| I. | Kerangka Pemikiran | 24 |
| J. | Hipotesis | 25 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 26 |
| A. | Ruang Lingkup Penelitian..... | 26 |
| B. | Definisi Operasional Variabel Penelitian | 26 |
| C. | Populasi, Sampel, Teknik Sampling | 27 |
| D. | Jenis dan Sumber Data | 28 |
| E. | Metode Pengumpulan Data | 29 |
| F. | Instrumen Penelitian..... | 30 |
| G. | Analisis Data | 33 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 38 |
| A. | Diskripsi Responden | 38 |

| | |
|---|----|
| B. Pengujian Instrumen Penelitian..... | 40 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 40 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 43 |
| 3. Uji Hipotesis..... | 45 |
| C. Pembahasan | 51 |
| BAB V PENUTUP..... | 53 |
| A. Kesimpulan | 53 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 54 |
| C. Saran | 54 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| Gambar 2. Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| Gambar 3. Kerangka Pemikiran | 25 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Karakteristik Jenis Kelamin | 38 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Umur | 39 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Pendidikan Terakhir | 39 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Pekerjaan | 40 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan..... | 41 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Variabel Penyediaan Fasilitas | 41 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen..... | 42 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Reliabilitas | 43 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Normalitas..... | 43 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Multikolinearitas | 44 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 45 |