

**KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI
TINGKAT PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA RSUD
DR. MOEWARDI SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyarat Guna Mencapai
Derajat Sarjana S-1 Program Studi Pendidikan Akuntansi



**Disusun Oleh :
YANUARI WIBOWO
A 210 070 044**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

PERSETUJUAN

**KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI
TINGKAT PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA
RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

YANUARI WIBOWO
A 210 070 044

Telah Disetujui Dan Disahkan Oleh Pembimbing I Dan Pembimbing II
Untuk Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. M. Yahya, M.Si

Drs. Sami'an, M.M

PENGESAHAN

**KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI TINGKAT
PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA RSUD DR. MOEWARDI
SURAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

YANUARI WIBOWO
A 210 070 044

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal,.....Juni 2011
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

- | | | |
|---------------------------------|---|---|
| 1. Drs. M. Yahya, M.Si | (|) |
| 2. Drs. Sami'an, M.M | (|) |
| 3. Dr. Sabar Narimo, M.M, M.Pd. | (|) |

Surakarta,.....Juni 2011
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan

Drs. H. Sofyan Anif, M.Si
NIK. 547

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, Juni 2011

YANUARI WIBOWO
A 210 070 044

MOTTO

🌿 Do'a dan usaha yang keras merupakan kunci sebuah keberhasilan.

(Penulis)

🌿 Persahabatan terdiri dari telinga yang mau mendengarkan, hati yang mau memahami, dan tangan yang siap menolong.

(Frank Tiger)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh keikhlasan dan rasa syukur kepada Allah SWT kupersembahkan Skripsi ini untuk:

- 🌸 Cahaya hidupku Ayah dan Ibu yang telah mencurahkan kasih sayang, pengorbanan dan doa restunya dengan penuh ketegaran, keikhlasan serta kesabaran kepadaku untuk mencapai cita-citaku.
- 🌸 Kakakku (Mbak Heni) yang selalu menyayangiku dan paling kusayang terimakasih sudah menjaga dan menjadi kakakku yang terbaik.
- 🌸 Keponakanku Darrent yang selalu mengundang tawa.
- 🌸 Mbah Mirin dan Mbah Tati yang selalu memberikan motivasi dan perhatian kepadaku.
- 🌸 Keluarga besarku yang selalu mendoakan serta membantuku baik secara moril maupun spiritual.
- 🌸 Sahabat-sahabat terbaikku (Iksan,Dimas, Nit2, Sa'roni, Gofar, Eswatul, Si Je, Anis, Astri, Boxzy) terimakasih atas setiap detik kebersamaan yang begitu indah selama ini.
- 🌸 Mahasiswa-mahasiswi Pendidikan Ekonomi Akuntansi 2007, terutama anak kelas A terima kasih atas dukungan kalian selama ini.
- 🌸 Almamaterku

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI TINGKAT PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA**. Maksud dari tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam pencapaian gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis senantiasa mendapat bimbingan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu yang bermanfaat di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Sofyan Anief, M. Si, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan surat izin peneliti.

3. Bapak Drs. Djalal Fuadi, MM, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Akuntansi yang telah membimbing dan memberikan masukan selama studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. M. Yahya, M.Si., selaku pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini, yang dengan kesabaran telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. Sami'an, M.M., selaku pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini, yang dengan kesabaran telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Drs. M. Yahya, M.Si., selaku Pembimbing Akademi yang telah membimbing dan memberikan masukan selama studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Para pasien rawat inap RSUD Dr. Moewardi Surakarta beserta keluarganya yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Segenap karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta, khususnya pada bagian Diklat atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian.
10. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan.

Akhir kata semoga penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat khasanah keilmuan,
Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN DAFTAR ISI	x
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
HALAMAN ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Skripsi	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Konsumen.....	11
B. Tingkat Pelayanan	19
C. Tarif	23
D. Kerangka Pemikiran	26
E. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pengertian Metode Penelitian.....	30
B. Jenis Penelitian.....	30
C. Tempat dan Waktu Penelitian	32
D. Populasi, Sampel dan Sampling.....	32
E. Variabel Penelitian	34
F. Sumber Data.....	34
G. Teknik Pengumpulan Data	35
H. Teknik Pengujian Instrumen	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
I. Uji Prasyarat Analisis.....	40
1. Uji Normalitas	40
2. Uji Linieritas	41
J. Teknik Analisis Data	42

1. Analisis Regresi Linier Berganda	42
2. Uji Hipotesis	43
a. Uji F	43
b. Uji t	44
c. Koefisien Determinasi	45
d. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	46

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Dr. Moewardi Surakarta	47
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
2. Visi dan Misi	49
B. Deskripsi Hasil Penelitian	49
C. Pengujian Instrumen	50
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	53
D. Pengujian Prasyarat Analisis	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Linieritas	55
E. Analisis Data	56
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
2. Pengujian Hipotesis	57
a. Uji F	57

b. Uji t	57
c. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	58
F. Pembahasan Hasil Analisi Data	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel No	Halaman
3.1 Kisi-Kisi Angket.....	36
4.1 Descriptive Statistics	49
4.2 Hasil Uji Validitas Angket Pelayanan (X_1)	51
4.3 Hasil Uji Validitas Angket Tarif (X_2)	52
4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	52
4.5 Hasil Uji Normalitas	54
4.6 Hasil Uji Linieritas	55
4.7 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar No	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran	28
3.1 Uji F	44
3.2 Uji t	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Angket Penelitian 66
2. Skor Hasil Try Out Angket Pelayanan 73
3. Skor Hasil Try Out Angket Tarif 74
4. Skor Hasil Try Out Angket Kepuasan Konsumen 75
5. Uji Reliabilitas Angket Pelayanan 76
6. Uji Reliabilitas Angket Tarif 77
7. Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Konsumen 78
8. Skor Jawaban Angket Pelayanan 79
9. Skor Jawaban Angket Tarif 81
10. Skor Jawaban Angket Kepuasan Konsumen 83
11. Data Induk Penelitian 85
12. Descriptive 87
13. Regression 88
14. Normality Test 89
15. Linearity Test 92
16. Frequency Table 94
17. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif 96
18. Table Harga Kritik dari Product Moment 97
19. Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors 98

20. Table t 99

21. Table F

KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DITINJAU DARI TINGKAT PELAYANAN DAN PENETAPAN TARIF PADA RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA

Yanuari Wibowo, A210070044, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) adakah pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta, 2) adakah pengaruh tarif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta, 3) adakah pengaruh tingkat pelayanan dan tarif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Jenis penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah 200 pasien rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Peneliti mengambil sampel sebanyak 50 pasien atau keluarganya dengan teknik *propotional random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi dan angket. Uji prasyarat analisis yang digunakan adalah uji normalitas dan linieritas. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda serta pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Hasil pengujian hipotesis pertama ada pengaruh positif pelayanan terhadap kepuasan konsumen rawat inap RSUD Dr. Moewardi Surakarta, yang ditunjukkan oleh $t_{hitung} = 3,639 > t_{tabel} = 2,012$ dengan signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,001. Pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 29,3%. 2) Hasil pengujian hipotesis kedua ada pengaruh positif tarif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta, yang ditunjukkan oleh $t_{hitung} = 3,475 > t_{tabel} = 2,012$ dengan signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,001. Tarif memberikan sumbangan efektif sebesar 27,7%. 3) Hasil pengujian hipotesis ketiga ada pengaruh positif pelayanan dan tarif terhadap kepuasan konsumen rawat inap pada RSUD Dr. Moewardi Surakarta, yang ditunjukkan oleh $F_{hitung} = 31,238 > F_{tabel} = 3,195$ dengan signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. Variabel Pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan konsumen dibandingkan variabel tarif.

Kata kunci : pelayanan, tarif, kepuasan konsumen.