

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT MOEWARDI  
SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

**BEKTI TRI PRASETYO**

**NIM : B 100 100 087**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT MOEWARDI  
SURAKARTA”**

**Disusun Oleh :**

**BEKTI TRI PRASETYO**

**B 100 100 087**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2014

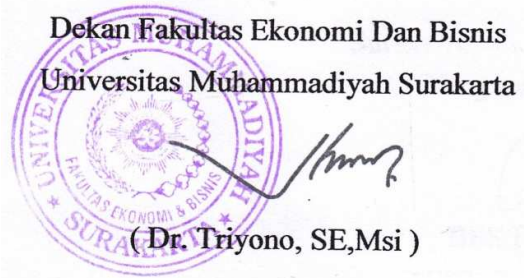
Pembimbing Utama



( Dra. Chuzaimah, MM )

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



( Dr. Triyono, SE, Msi )



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 : BEKTI TRI PRASETYO  
NIRM : B 100 100 087  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
RUMAH SAKIT 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, 23 Juli 2014

Yang membuat pernyataan,

BEKTI TRI PRASETYO

## MOTTO

- Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Allah kamu berharap. (QS. Al-Insyiroh : 6-8)
- Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusu'. (QS. Al-Baqoroh: 45)
- Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia karena sombong, dan janganlah kamu berjalan dimuka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri. (QS. Luqman : 18).

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini spesial untuk :

- ❖ Ibuku, yang senantiasa menyayangiku, mengasuhku, selalu mendoakanku setiap waktu dan memberikan motivasi dengan sepenuh hati.
- ❖ Ayahku, yang telah menyayangi, membesarkanku, membimbingku, dan mendidikku dengan sepenuh hati serta doa restunya untuk kesuksesanku.
- ❖ Kakakku yang selalu membantu, memberi saran, dukungan serta motivasi yang tiada hentinya.
- ❖ Sahabat-sahabat tercintaku. Kebersamaan dan kekompakan kalian selama ini takkan terlupakan, dan masa seperti ini akan menjadi kenangan buat kita nantinya.

## ABSTRAKSI

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT MOEWARDI SURAKARTA

Rumah sakit merupakan fasilitas layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Dalam prakteknya rumah sakit digunakan sebagai tempat untuk perawatan pasien secara intensif. Pemberian obat secara intensif, pengawasan pasien secara intensif, dan pelayanan yang juga sangat intensif. Hal ini menyebabkan terjadinya kontak fisik serta batin yang intensif pula antara pihak rumah sakit seperti dokter, para perawat dengan pihak pasien atau keluarga pasien. Segala bentuk layanan yang baik tentunya akan menimbulkan kesan yang baik pula bagi pasien dan akan memberikan citra yang baik terhadap rumah sakit itu.

Perumusan masalah Apakah bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Moewardi Surakarta?, Apakah (*reliability*) keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Moewardi Surakarta?, Apakah ketanggapan (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Moewardi Surakarta?, Apakah empati (*emphaty*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Moewardi Surakarta?, Dan Apakah jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Moewardi Surakarta?

Hasil analisis sebagai berikut: 1) Berdasarkan Uji t diperoleh sebesar 3,000, variabel *reliability*, variabel *responsiveness*, variabel *empathy* dan variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara individu. Pengujiannya menggunakan uji F untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan), Diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 137,923 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,31. Sehingga  $F_{hitung} (137,923) > F_{tabel} (2,31)$  berarti  $H_1$  diterima maka kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Moewardi Surakarta. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dimensi kualitas pelayanan (secara simultan) yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Moewardi Surakarta terbukti kebenarannya.

Kata Kunci : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan kepuasan konsumen

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT MOEWARDI SURAKARTA”**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Studi S-1 dan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak sedikit kesulitan yang ditemui oleh penulis karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Sehingga dalam mencari solusinya penulis membutuhkan bantuan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, SE.,Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, M.M., Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra. Chuzaimah, MM, Selaku Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat kepada

penulis selama penyusunan skripsi ini. Dan juga beliau selaku Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh studi.

4. Para Dosen dan Staf pengajar di lingkungan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas materi yang selama ini diberikan kepada penulis.
5. Para karyawan dan staf tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas pelayanan dan kemudahan administrasinya.
6. Bapak, Ibu, Kakak yang dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, dorongan semangat, dan doa restu selama ini serta atas asemua yang telah berikan kepada penulis selama ini.
7. Sahabat-sahabatku Progdi Manajemen FE UMS angkatan 2010 khususnya kelas B atas kerjasama dan dorongannya selama ini.
8. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis sampaikan

Semoga semua bentuk bantuan dan amal baik Bapak/ibu/saudara semua dapat diterima Allah SWT dan mendapat balasan sebaik mungkin, Amin. Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan-penulisan



dikemudian hari. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya bagi penulis.

*Wassalamu'alaikum, Wr.Wb*

Surakarta, Juli 2014

( Penulis )

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAKSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pemahaman Jasa .....	6
B. Karakteristik Jasa .....	7
C. Kualitas .....	9
D. Persepsi Terhadap Kualitas.....	10

E. Kualitas Pelayanan .....	12
F. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
G. Kepuasan Pelanggan .....	15
H. Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas .....	17
I. Tipe-tipe Kepuasan Konsumen .....	17
J. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Hipotesis .....	23
B. Kerangka Pemikiran .....	24
C. Definisi Operasional.....	25
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ....	27
E. Data dan Sumber Data .....	28
F. Metode Pengumpulan Data .....	28
G. Uji Instrumen Data .....	29
H. Analisis Data .....	31
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Diskripsi Data .....	38
B. Analisis Data dan Pembahasannya .....	40
C. Pembahasan .....	60
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	37
Tabel IV.2 Karakteristik Usia Responden .....	38
Tabel IV.3 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden .....	38
Tabel IV.4 Rangkuman validitas instrumen untuk variabel <i>tangibles</i> ( $X_1$ ) .....	40
Tabel IV.5 Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ) .....	40
Tabel IV.6 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Responsive</i> ( $X_3$ ) .....	41
Tabel IV.7 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ) .....	42
Tabel IV.8 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel <i>Empathy</i> ( $X_5$ ) .....	42
Tabel IV.9 Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	43
Tabel IV.10 Hasil reliabilitas pada variabel <i>tangibles</i> ( $X_1$ ), <i>reliability</i> ( $X_2$ ), <i>responsive</i> ( $X_3$ ), <i>assurance</i> ( $X_4$ ), dan <i>empathy</i> ( $X_5$ ), serta kepuasan konsumen (Y) .....	44
Tabel IV.11 Hasil Pengujian Normalitas .....	45
Tabel IV.12 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	46

Tabel IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
Tabel IV.14 Koefisien Regresi dan Standard Error Variabel penelitian	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	23