

**ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN  
TERHADAP KEGIATAN JASA RAWAT INAP  
DI RSU TIDAR MAGELANG**



**SKRIPSI**

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

***Oleh :***

**KURNIAWAN YULIANTO**

B.100.030.471

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2009**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi jaman begitu berubah yang menyebabkan pergeseran dalam perilaku konsumen, dan perilaku konsumen sekarang tidak hanya memperhatikan harga saja pembeliannya, tetapi juga sifat barang, komunikasi pemasaran, servis yang memuaskan, ini berarti perumusan strategi pemasaran harus memperhatikan perhatian yang seimbang (*Basu Swasta dan Hani Handoko, 1997 : 120*). Mengingat begitu pentingnya perilaku konsumen, maka perilaku konsumen adalah kunci perusahaan untuk merencanakan dan mengelola pemasaran perusahaan dalam lingkungannya yang selalu berubah (*Basu Swasta dan Hani Handoko, 1997 : 121*). Sehubungan dengan perubahan tersebut didasari atau tidak masyarakat dipaksa untuk menyesuaikan diri dengan perubahan keadaan tersebut, sehingga menyebabkan kebutuhan semakin banyak dan menurut segala sesuatunya berjalan dengan cepat sesuai pertumbuhan ekonomi, untuk mendukung tercapainya keinginan tersebut perlu adanya sarana dan prasaran yang memadai, konsumen menginginkan layanan yang memberikan keamanan terjamin, hanya atau tarif yang terjangkau dan fasilitas dari layanan yang memuaskan sehingga kebutuhan konsumen akan terpenuhi dan kebutuhan tidak terpenuhi maka akan kehilangan dan akan mencari produk lain (*Philip Kotler, 1992 : 2*).

Salah satu layanan yang diharapkan konsumen mempunyai harga atau tarif yang terjangkau, fasilitas yang memuaskan dan keamanan yang terjamin adalah layanan kesehatan dalam rumah sakit. Sehat merupakan prasyarat untuk hidup sejahtera dan produktif (*Hasbullah Thabrany, 1999 : 373*), tanpa kesehatan yang baik, pendidikan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik serta mustahil ekonomi keluarga atau masyarakat membaik pula (*Farid Anfasa Moeloek, 2000:217*). Menurut pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa sehat merupakan sesuatu yang sangat penting, untuk itu perlu adanya upaya agar kesehatan selalu terjaga. Salah satu yang ikut berperan adalah keberadaan rumah sakit. Rumah sakit di sini berperan untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Saat krisis terjadi pada puncaknya, pengangguran bertambah banyak dan harga pun melonjak tinggi, baik harga barang maupun jasa. Keadaan seperti ini menyebabkan sebagian masyarakat memilih rumah sakit pemerintah yang menjadi keputusannya dalam layanan kesehatan, karena rumah sakit pemerintah memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh rumah sakit swasta, tanpa menghilangkan kekurangan-kekurangan yang terjadi di dalamnya.

Kelebihan yang dimiliki rumah sakit pemerintah tersebut adalah mengenai harga dan tarif yang relatif lebih murah dibandingkan rumah sakit swasta. Akan tetapi tidak sedikit konsumen yang tetap menggunakan fasilitas di rumah sakit swasta, karena bagi konsumen yang pendapatannya relatif tinggi, harga atau tarif yang lebih mahal tidak masalah bagi mereka. Asalkan para konsumen tersebut mendapatkan fasilitas yang memuaskan sehingga kebutuhan

konsumen akan terpenuhi.

Berkaitan dengan hal tersebut layanan merupakan faktor yang penting yang ikut menentukan perkembangan sebuah rumah sakit. Bagi rumah sakit, layanan di sini merupakan layanan dalam arti bahwa rumah sakit memberikan layanan perawatan dan pengobatan serta layanan yang lainnya bagi pasien, melalui tenaga medis, pada medis dan non medisnya. Mereka inilah yang berperan dalam aktivitas rumah sakit dalam kesehatan masyarakat untuk mendapatkan sesuatu yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang inilah maka diambil judul “Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Kegiatan Jasa Rawat Inap di RSUD Tidar Magelang”.

## **B. Perumusan Masalah**

Setelah mengetahui variabel yang akan diteliti, maka dapat dirumuskan :

1. Adakah pengaruh variabel tarif atau harga, pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap perilaku konsumen?
2. Variabel apa yang paling dominan pengaruhnya terhadap perilaku konsumen?

## **C. Batasan Masalah**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen baik faktor internal maupun faktor eksternal. Namun dalam penelitian ini hanya diambil empat variabel yang diteliti, yaitu :

1. Pelayanan: Persepsi konsumen mengenai tingkat pelayanan yang diterima, meliputi:
  - Pelayanan dokter
  - Perawat
  - Administrasi
  - Pondok gizi
2. Fasilitas: Persepsi konsumen mengenai fasilitas yang diberikan, meliputi :
  - Tempat tidur
  - Kamar mandi / WC
  - Peralatan medis
3. Tarif atau harga: Persepsi konsumen mengenai besarnya biaya yang harus dikeluarkan, yang meliputi :
  - Harga obat yang habis dipakai
  - Tarif tindakan dokter dan perawat
  - Tarif sewa alat atau sewa kamar
4. Lokasi: Persepsi konsumen mengenai keberadaan rumah sakit, yang meliputi:
  - Dekat dengan jalan raya
  - Dekan dengan pusat perbelanjaan
  - Dekat dengan apotik
  - Dekat dengan rumah

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel tarif dan harga, pelayanan, fasilitas, lokasi dengan perilaku konsumen (pasien).
2. Mengetahui variabel penelitian mana yang paling dominan pengaruhnya.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### a. Bagi RSUD Tidar Magelang

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran dan pertimbangan RSUD Tidar Magelang, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan profesionalisme kerja.

##### b. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini sebagai referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan.

#### **F. Sistematika Penulisan**

##### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika skripsi.

##### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang ada hubungannya dengan pengertian pemasaran, konsep pemasaran, pengertian perilaku konsumen, teori-teori perilaku konsumen, faktor-faktor

yang mempengaruhi perilaku konsumen, proses keputusan membeli, pengertian, klasifikasi dan karakteristik jasa.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang kerangka pemikiran, hipotesis, data dan sumber data, definisi operasional, dan metode analisis data.

### **BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum rumah sakit, data yang diperoleh, analisis data, hasil analisis data beserta pembahasannya serta hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini akan mengemukakan kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang diperlukan oleh pihak rumah sakit yang mungkin berguna sebagai bahan pertimbangan manajemen dalam mengambil kebijakan-kebijakan di masa yang akan datang

