

**PENGARUH TARIF, FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
KARANGANYAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Pendidikan Akuntansi



Oleh :

ARI WIJAYANTI
A 210 050 136

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

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hal yang utama dalam kehidupan manusia karena dengan kesehatan yang prima maka seseorang akan dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik. Melalui kesehatan yang baik dalam masyarakat maka diharapkan dapat tercapai suatu derajat kehidupan yang optimal. Terwujudnya suatu kondisi sehat merupakan harapan dari semua orang sehingga dalam upaya mewujudkan suatu kondisi sehat tersebut, maka harus dilakukan beberapa hal, salah satu diantaranya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Seiring dengan berkembangnya jaman maka Rumah Sakit juga mengalami perkembangan dalam hal tujuan mendirikan rumah sakit. Rumah Sakit yang dahulu tidak memikirkan masalah untung rugi, karena semata-mata didirikan untuk kepentingan sosial dan kemanusiaan, pada saat ini telah berubah menjadi salah satu kegiatan ekonomi yang dalam kegiatannya dijadikan sebagai badan usaha yang mencari keuntungan.

Berdasarkan kondisi demografi Negara Indonesia yang mempunyai jumlah penduduk yang besar, keberadaan rumah sakit disuatu daerah menjadi sangat penting dalam hal memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Hal tersebut menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh pihak rumah sakit yang bergerak pada sektor jasa kesehatan untuk mewujudkan hidup sehat bagi masyarakat. Terdapat banyaknya rumah sakit pemerintah dan swasta dengan layanan fasilitas yang beragam mengakibatkan konsumen dihadapkan pada banyak pilihan akan produk jasa kesehatan yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit. Perusahaan yang bersifat *consumer oriented* mencoba untuk mengintegrasikan produk, tarif, promise dan distribusi dalam melayani konsumen.

Pada hakekatnya faktor yang mempengaruhi suatu lembaga atau perusahaan melakukan perubahan secara cepat dan selalu berkembang dari waktu ke waktu yang terjadi secara parsial atau secara menyeluruh dan bersama-sama membentuk suatu perubahan keadaan yang dialami oleh sebuah lembaga atau perusahaan, yang dapat berupa kesempatan ataupun berupa ancaman dan hambatan. Lembaga jasa yang berkualitas dan mampu menghadapi ancaman diyakini sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

Menurut Kotler dan Gary Amstrong (2002:10), kepuasan konsumen adalah tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pembeli. Harapan konsumen umumnya merupakan prakiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan

diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa).

Seorang konsumen mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu bila kinerja produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi, maka konsumen tersebut akan merasa tidak puas. Namun bila terjadi sebaliknya yaitu kinerja produk sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan merasa puas sehingga suatu saat akan mengkonsumsi kembali produk tersebut.

Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lain. Ini akan menjadi referensi bagi rumah sakit. Oleh karena itu, baik konsumen maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan konsumen merasa puas antara lain penetapan tarif (*price*), kelengkapan fasilitas (*facility*) dan pemberian pelayanan (*service*).

Penetapan tarif (*price*) terhadap suatu produk yang diberikan berhubungan dengan kualitas dan mutu suatu produk yang ditawarkan kepada konsumen. Penetapan tarif yang sesuai dengan produk yang diberikan akan membuat konsumen menjadi percaya terhadap produk tersebut sehingga menimbulkan *brand image* pada diri konsumen terhadap suatu produk. *Brand image* suatu produk diperoleh apabila konsumen merasa puas terhadap tarif yang ditetapkan pada suatu produk.

Selain faktor tarif, faktor fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Faktor fasilitas untuk memilih suatu produk khususnya produk jasa, dimana fasilitas yang lengkap dan memadai yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas terhadap produk yang dipakainya.

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah bisnis atau usaha yang bergerak dalam bidang jasa khususnya rumah sakit. Tjiptono (1998:146), Kepuasan tersebut merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan sehingga tingkat kepuasan merupakan persepsi konsumen setelah menerima pelayanan. Konsumen akan mengalami salah satu tingkat kepuasan konsumen secara umum dimana, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa kecewa, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen merasa puas.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, maka kualitas pelayanan yang memadai dan penetapan tarif produk merupakan hal yang harus dikelola baik oleh pihak perusahaan. Tjiptono (1997:59) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas yang baik terlihat dari persepsi konsumen terhadap produk. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan

merupakan penilaian total akan keunggulan suatu produk yang berupa barang atau jasa.

Meningkatnya kebutuhan akan sarana kesehatan dan pelayanan, merupakan peluang bagi rumah sakit yang mempunyai wawasan *profit oriented* untuk mendapatkan hasil yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup rumah sakit dengan memberikan beragam pelayanan. Penetapan tarif, fasilitas dan pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan manajemen yang profesional dari pihak rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “ PENGARUH TARIF, FASILITAS, DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR”

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah sangatlah penting karena dapat digunakan untuk mengarahkan analisis dan pengumpulan data. Selain itu untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran judul. Ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Besanya tarif yang ditetapkan PKU Muhammadiyah Karanganyar menurut tanggapan pasien
2. Fasilitas yang diberikan PKU Muhammadiyah Karanganyar menurut tanggapan pasien
3. Pelayanan yang diberikan PKU Muhammadiyah Karanganyar menurut tanggapan pasien.

4. Kepuasan pasien atas tarif, fasilitas, dan pelayanan yang diberikan PKU Muhammadiyah Karanganyar.

C. Perumusan Masalah

Untuk dapat mendapatkan gambaran yang jelas mengenai masalah yang akan dibahas dalam penelitian skripsi ini, yang nantinya digunakan sebagai pedoman pembahasan yang lebih lanjut, perumusan masalah yang diambil adalah sebagai berikut :

1. Apakah tarif berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar ?
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar ?
4. Apakah tarif, fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh tarif terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.
4. Untuk mengetahui pengaruh tarif, fasilitas dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen rawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Media ini digunakan untuk menambah wawasan, pengetahuan, informasi atau masukan terhadap penelitian selanjutnya dan sebagai salah satu media untuk mempraktekan teori- teori yang telah diperoleh dengan kenyataan yang dihadapi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi atau sumbangan pemikiran bagi pihak rumah sakit untuk menentukan kebijakan dalam keputusan pemasaran, khususnya dalam penetapan tarif, kelengkapan fasilitas dan pelayanan yang baik bagi perkembangan rumah sakit di masa yang akan datang.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini maka disusun sistematika skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang pengertian pemasaran, pengertian manajemen pemasaran, konsep pemasaran, identifikasi konsumen, pengertian kepuasan konsumen, Konsep kepuasan konsumen, faktor-faktor pengukuran kepuasan konsumen, pendekatan kepuasan konsumen, strategi kepuasan konsumen, pengukuran kepuasan konsumen, Sembilan kunci sukses dalam pengukuran kepuasan konsumen, pengertian tarif (harga), kebijakan harga, tujuan penetapan harga, dan langkah-langkah penetapan harga. Pengertian fasilitas, Pengembangan fasilitas, faktor-faktor pengembangan fasilitas, tolok ukur pengukuran fasilitas, pengertian pelayanan, ciri-ciri pelayanan, tolok ukur dalam menilai pelayanan, pengaruh tarif terhadap kepuasan konsumen, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian, obyek penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, pengujian data, analisis data pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil analisa data yang dilakukan penulis dan saran.