## ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh:

RIZKY DWI PERTIWI B 200 100 245

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

# ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE

Yang ditulis oleh:

## RIZKY DWI PERTIWI B 200 100 245

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untukditerima.

Surakarta, 6 Januari 2018

Pembimbing

(Dr. Zulfikar, SE, M.Si)

## HALAMAN PENGESAHAN

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

## ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE

Yang ditulis oleh:

## RIZKY DWI PERTIWI B 200 100 245

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Dan dinyatakan telah Memenuhi Syarat

## Dewan Penguji:

1. Dr. Zulfikar, SE, M.Si

2. Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si

3. Andy Dwi B B, SE, M.Si, Ph.D

Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

111

yamsudin, MM



## UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama

RIZKY DWI PERTIWI

NIRM

B 200 100 245

Jurusan

EKONOMI

ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN

JASA DENGAN PENDEKATAN

Judul Skripsi

INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL

CARE

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 hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 1 Februari 2018 Yang membuat pernyataan,



(RIZKY DWI PERTIWI)

### **MOTTO**

"Jadilah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yag demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu".

(QS.Al-Baqarah:45)

Dunia memberikan kita kesempatan untuk memperbaiki hidup, tetapi tidak memberikan kita kesempatan untuk mengulangi perbuatan yang buruk.

## (Joko Hantoro, SE. M,Si)

Belajarlah mengalah sampai tak seorangpun yang bisa mengalahkanmu, dan belajarlah merendah sampai orang tak bisa merendahkanmu.

## (Gobind Vashdev)

Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (Kepada Allah) dengan sabar dan shalat, sesungguhnya allah beserta orang-orang yang sabar.

## (Q.S, Al-Baqarah:153)

Bahagia adalah milik mereka yang bangga menjadi diri sendiri. Tanpa mencemaskan apa yang dipikirkan orang lain tentang mereka.

(Penulis)

#### PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya hingga terselesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk:

- 1. Allah SWT yang telah memberi anugrah di hidupku dan senantiasa mencurahkan nikmat serta hidayah-Nya.
- 2. Rasulullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat.
- 3. Ayah (Surani) dan Mama (Wati Utami) tercinta yang telah memberikan semuanya, doa, kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan, dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku. Semoga Allah selalu melimpahkan berjuta kenikmatan yang tiada henti kepada Ibu dan Bapak
- 4. Adik Ku Agritha dan kakak ku Anissa yang telah menjadi pendukungku selama ini.
- Bunda Drg. Tri Iswati tersayang yang telah mendukung dan memeberikan masukan dalam keseharian dan adik Angga Marta yang sudah memberikan banyak canda.
- 6. Sahabat tercinta Erlinda (jum), Ratna (piil), Iis (mimi), Anggit (blu), Risky dan yang tidak bisa disebut satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan yang selalu ada dikala senang dan sedih. Terima kasih kebahagiaan sampai saat ini dan selamanya
- 7. Terima kasih untuk teman teman seperjuangan satu angkatan dan adik tingkat yang sudah mendukung dan masukan untuk tidak menyerah.
- 8. Terima kasih juga untuk ibu kantin (mak ilik) dan mbak Yuni, serta bapak Tarso (fotocopy bawah tangga) yang sudah cerewet dan mendukung dengan secangkir kopi dan kertas hysnya.
- 9. Almamater UMS tercinta.

## **KATA PENGANTAR**

#### Assalamu'alikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-Nya serta memberikan ketabahan, kekuatan, kemudahan dan kedamaian berfikir dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE "untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

- 1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 2. Dr. Syamsudin, MM selaku Dekan dan pembibing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berkenan dengan ikhlas dan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan ini dan terimakasih atas waktu yang diberikan untuk berkonsultasi.
- 3. Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 4. Shinta Permata Sari, SE selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
- 5. Dr. Zulfikar, SE, M.Si selaku pembimbning skripsi terimakasih atas segala waktu, bimbingan dan motifasinya sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya.
- 6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

7. Bapak ibu tercinta,terima kasih atas doa dan kasih sayang yang telah engkau berikan, pengorbananmu yang tiada lekang, rangkaian tasbih dalam doa-doa malam yang tiada pernah putus, semoga tetesan butir-butir keringatmu terwujud sebagai keberhasilan dan kebahagianku,maaf selalu membuat ibu

dan bapak kecewa.

8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu

per satu.

9. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari

kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat

membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan

bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassala'mualaikum Wr. Wb.

Surakarta, 6 Januari 2018 Penulis

Rizky Dwi Pertiwi

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	. 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sisteatika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Harga	6
1. Pengertian Harga	. 6
2. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam penetapan harga	6
3. Peranan Harga	8
B. Jasa	10
C. Kepuasan Pelanggan	13
D. Kualitas Pelayanan	17
E. Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian	23
B. Situs Penelitian	23
C. Data dan Sumber Data	23

D. Metode Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	27
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52

## ANALISIS PENENTUAN HARGA PELAYANAN JASA DENGAN PENDEKATAN INTERPRETIF DI KLINIK MENCO DENTAL CARE

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan jasa di Klinik Menco Dental Care dan Untuk mengetahui standar operasinal pelajayanan jasa di Klinik Menco Dental Care.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan interpretif. Sampel dalam penelitian ini aytu pengelola klinik menco dental care. Teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis kualitatif. Analisis data yang dilakukan menggunakan (a) reduksi data(b) penyajian data (c) penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Sistem pelayanan jasa di Klinik Menco Dental care yang meliputi jenis pelayanan gigi, konsultasi, pencegahan , pelayanan dental basik, pelayanan rehabilitatif, pelayanan kosmetik , jenis pelayanan fasilitas, tempat parkir, kenyamanan ruang tunggu, Jaminan, Karyawan Dalam Tugas. Empathy, Sikap Petugas, Keramahan Petugas. Kehandalan, Kelancaran Prosedur Pelayanan, Pelaksanaan Pencatatan. Standar operasinal pelajayanan jasa di Klinik Menco Dental Care Pendaftaran , Kunjungan baru, Kunjungan lama , Pemeriksaan , Perawatan Gigi Dasar

Kata kunci: Pelayanan, Jasa, Interpretif

# ANALYSIS OF SERVICE PRICE DETERMINATION WITH INTERPRETIVE APPROACH IN THE CLINIC OF MENCO DENTAL CARE

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the service system at the Clinic Menco Dental Care and To know the operasinal standards pelajayanan services in Clinic Menco Dental Care.

The type of research used in this research is qualitative research with interpretive approach. Sample in this research aytu clinic manager menco dental care. The data analysis technique is qualitative analysis. Data analysis performed using (a) data reduction (b) presentation of data (c) conclusion.

The results showed that service system at Clinic Menco Dental care covering type of dental service, consultation, prevention, dental service basics, rehabilitative service, cosmetic service, facility service type, parking lot, comfort waiting room, Guarantee, Employee In Duty. Empathy, Attitude Officer, Hospitality Officer. Reliability, Smooth Service Procedures, Implementation of Records. Standard operasinal service delivery at Clinic Menco Dental Care Registration, New Visits, Old Visits, Examination, Basic Dental Care

Keywords: Service, Service, Interpretive