

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PEMAKAI JASA KESEHATAN DI KLINIK PERMATA HATI
PLOSOREJO KUTO KERJO KARANGANYAR**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

HARTANTI
B 100 070 149

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PEMAKAI JASA KESEHATAN DI KLINIK PERMATA HATI
PLOSOREJO KUTO KERJO KARANGANYAR**

Yang ditulis oleh:

**HARTANTI
B 100 070 149**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2011

Pembimbing

(Drs. Wiyadi, MM, Ph.D)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



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 : **HARTANTI**
NIRM : **07.6.106.02016.50149**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI JASA
KESEHATAN DI KLINIK PERMATA HATI
PLOSOREJO KUTO KERJO
KARANGANYAR**

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,..... **MARET 2011**.....

Yang membuat pernyataan,

.....
HARTANTI
.....

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan , maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap
(Qs. Al Insyirah :6-8)

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.
(Imam Al Ghozali)

Hidupku perjuanganku
(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini special untuk;

- ❖ Allah SWT, sembah sujudku, syukurku, yang memberi hidup, Rasul, dan para Nabi-nya atas segala limpahan rahmat serta hidayah-nya*
- ❖ Bapak ibuku tercinta yang telah banyak memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan moral dan material serta kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku.*
- ❖ Kakakku tersayang yang telah banyak memberikan aku dukungan, nasihat yang berharga buatku,*
- ❖ Yankndutku terkikuk terima kasih atas dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan buatku,.....*
- ❖ Sahabat- sahabatku dan teman dulanku terima kasih atas persahabatannya.*
- ❖ Temen-temen kosku terima kasih atas kebersamaanya.*

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan kepada pihak manajemen klinik untuk perbaikan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pemakai jasa kesehatan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji F, uji t dan koefisien determinasi (R^2). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pemakai jasa kesehatan Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. Sedangkan sampel penelitian adalah 150 pemakai jasa kesehatan Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar dengan *random sampling* sebagai teknik dalam pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai nilai koefisien *beta* sebesar 0,292 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar

Kata kunci: *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, kepuasan pemakai jasa kesehatan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur kehadiran Allah Swt atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat membuat sebuah karya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerjo Karanganyar**” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan Skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dari semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan oleh penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang amat besar kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM. selaku Kajur Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Triyono, SE.,Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Sri Murwanti SE, MM Selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan pada penulis.
5. Bapak Drs. Wiyadi, MM, Ph.D. selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak ibuku tercinta yang telah banyak memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan moral dan material serta kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku.

8. Kakakku tersayang yang telah banyak memberikan aku dukungan, nasihat yang berharga buatku,
9. Yankndutku terkikuk terima kasih atas dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan buatku,,,,,,
10. Sahabat- sahabatku dan teman dulanku (Cintul, Yanie, Gendut, Tegar, Kenthus, Yaya) terima kasih atas persahabatannya.
11. Temen-temen kosku (Sari, Cekiprit, Mbak Handa, Tria, Ambar, Nur, Reza, Wulan, Puput dan Dina) terima kasih atas kebersamaanya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dan hanya pada Allah Swt penulis mohon pertolongan dan memanjatkan doa semoga kita selalu dalam ridho-Nya.

Walaupun sudah mengerahkan usaha yang maksimal, namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Skripsi ini. Maka dari itu Kritik dan Saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermamfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Maret 2011

Penulis

(HARTANTI)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Perilaku Konsumen	6
B. Pemasaran Jasa	13
C. Kualitas Pelayanan	18
D. Penelitian Terdahulu	24

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	27
	A. Kerangka Pemikiran	27
	B. Hipotesis	28
	C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	29
	D. Jenis dan Sumber Data	30
	E. Pengumpulan Data	31
	F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
	G. Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
	A. Karakteristik Responden	40
	B. Pengujian Instrumen Penelitian	44
	C. Pengujian Asumsi Klasik	48
	D. Analisa Data	52
	E. Pembahasan	56
BAB V	PENUTUP	64
	A. Kesimpulan	64
	B. Keterbatasan Penelitian	65
	C. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	42
Tabel 4.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (X_1)	44
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X_2)	45
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_3)	45
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (X_4)	46
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (X_5)	46
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelangagn (Y)	47
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Multikolinearitas	50
Tabel 4.13.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.14.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.15.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 <i>Normal P-P Plot of Regresssion Standardized Residual</i>	49