

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS ON THE EFFECT OF QUALITY SERVICE DIMENSIONS
ON PATIENT SATISFACTION
AT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA HOSPITAL**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh :

ANGGRAHENI ANDHITA DEWI

No. Mhs : 19980410219

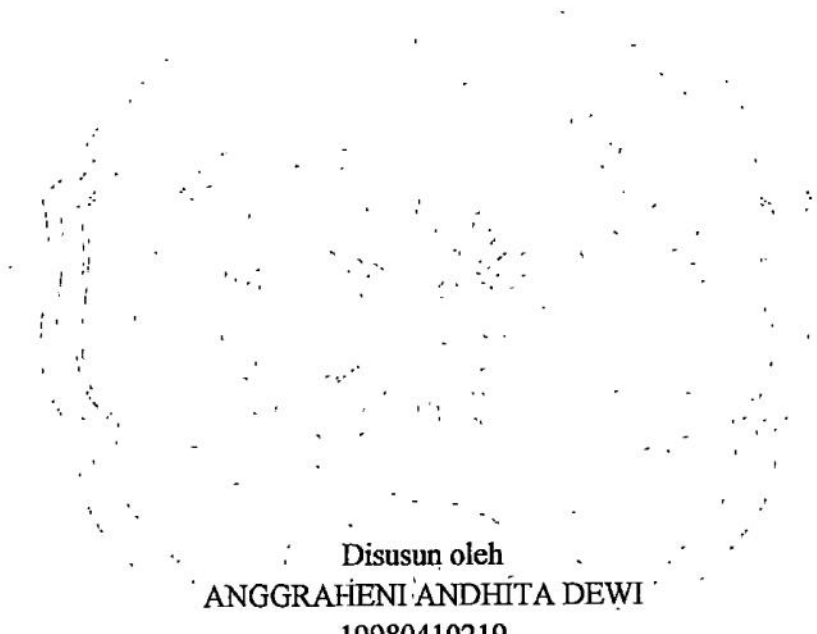
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALYSIS ON THE EFFECT OF QUALITY SERVICE DIMENSIONS
ON PATIENT SATISFACTION
AT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA HOSPITAL**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun oleh
ANGGRAHENI ANDHITA DEWI
19980410219

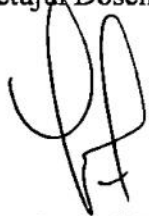
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

ANALYSIS ON THE EFFECT OF QUALITY SERVICE DIMENSIONS
ON PATIENT SATISFACTION
AT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA HOSPITAL

Diajukan oleh :
ANGGRAHENI ANDHITA DEWI
19980410219

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Fauziyah, S.E., M.Si.
NIK : 143057

Tanggal : 24 April 2010

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA 'RUMAH SAKIT'
PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**


**ANALYSIS ON THE EFFECT OF QUALITY SERVICE DIMENSIONS
ON PATIENT SATISFACTION
AT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA HOSPITAL**

Diajukan oleh :

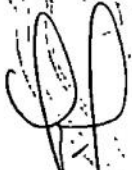
ANGGRAHENI ANDHITA DEWI

19980410219


**Skripsi ini telah Diujikan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal : 21 April 2010
Yang terdiri dari**



Sutrisno Wibowo, Drs., M.M.
Ketua Tim Penguji

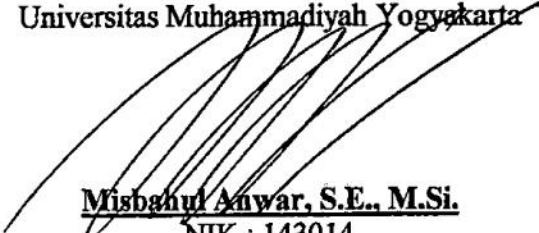


Fauziah, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Fajarwati, S. E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anggraheni Andhita Dewi

Nomor mahasiswa : 19980410219

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “ Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, April 2010



Anggraheni Andhita Dewi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum sebelum mereka mengubah nasib diri mereka sendiri". (QS. Ar Ra'ad : 11)

"Kami tiada membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya". (QS. Al Mu'minuun : 62)

"Allah SWT akan mengangkat orang yang beriman di antara kamu dan orang yang berilmu ke dalam beberapa derajat". (QS. Al Mujadalah : 11)

"Barang siapa yang mencari ilmu, dia akan selalu dalam lindungan Allah sampai dia kembali". (Al Hadits)

"Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila mengerjakan suatu pekerjaan maka ia kerjakan dengan tekun dan baik". (Al Hadits)

"Cintailah orang yang kau cintai sekedarnya saja siapa tahu pada suatu hari kelak ia akan berbalik menjadi orang yang kau benci. Dan bencilah orang yang kau benci sekedarnya saja siapa tahu pada suatu hari kelak ia akan menjadi orang yang kau cintai". (Imam Ali ra)

Kupersembahkan kepada :

Ayah dan Ibuku tercinta,

adik-adikku yang kusayang,

serta seluruh saudaraku

dan seluruh teman-temanku yang
selalu memberikan bimbingan
dan dorongan kepadaku.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah secara simultan dan secara parsial lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan untuk mengidentifikasi variabel apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan dengan cara mengambil sampel yang merupakan bagian dari populasi. Untuk mendapatkan sampel menggunakan teknik purposive sampling dan untuk pengumpulan data adalah dengan metode kuesioner. Sedangkan untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan analisa regresi linier berganda yang dibantu dengan program SPSS. Pada penelitian ini variabel yang diteliti adalah lima dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara simultan lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan secara parsial 4 variabel dari 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan 1 variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit tersebut. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, variabel responsiveness merupakan variabel yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien) pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims at evaluating whether simultaneously or partially, the five service quality dimensions significantly influence consumer satisfaction at PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital. Its also aims at identifying what variables dominantly influence consumer satisfaction. The study is done by taking samples that are part of population. The samples are taken using purposive sampling techniques and the data collection is done by giving questionnaires. Meanwhile, to test the hypothesis, the researcher uses multiple linear regression analysis aided by SPSS program. In this study, the examined variables are the five service quality dimensions and customer satisfaction.

The result of the study shows that simultaneously, the five service quality dimensions significantly affect customer satisfaction at PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital, and partially, 4 variables of 5 service quality dimensions significantly influence customer satisfaction whereas 1 variable does not have any significant influence on consumer satisfaction in this hospital. Among the five dimensions of service quality, responsiveness variable is the most dominant variable that influences consumer (patient) satisfaction at PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital.

Keywords : Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirobbil alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi ini dengan judul, **"ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA"**. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materiil yang tidak ternilai. Maka dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Ibu Fauziah, S.E., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia memberikan pengarahan dan bimbingan dengan sepenuh hati selama penyusunan skripsi.
3. Ibu Dra. Siti Dyah Handayani, MM, sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah menyediakan waktunya untuk memberi bimbingan dan pengarahan pada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, atas segala ilmu yang telah diberikan selama ini.
5. Direktur RSUD Muhammadiyah Yogyakarta, para staf dan karyawan karyawatnya khususnya kepada Bapak Paiman, SE., yang sangat membantu penulis dalam mengadakan penelitian untuk penyusunan karya tulis ini.
6. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Semoga bantuan, dorongan dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak menjadi amal saleh dan mendapatkan limpahan rahmat dari Allah SWT. Mungkin skripsi ini masih ada kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, April 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Kualitas.....	8
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
3. Dimensi Kualitas.....	12
4. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	16
5. Hakikat Jasa Pelayanan.....	17

6. Hakikat Kepuasan Pelanggan.....	18
7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
8. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
9. Konsep TQM dan TQS.....	26
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
C. Hipotesis Penelitian.....	30
D. Model Penelitian.....	43
BAB III METODA PENELITIAN.....	44
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	44
B. Jenis Data.....	44
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
1. Definisi Variabel Penelitian.....	46
2. Pengukuran Variabel dan Teknik Penentuan Skala.....	47
F. Uji Kualitas Instrumen.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	50
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	51
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
2. Uji F.....	53
3. Uji t.....	53
4. Variabel Paling Dominan.....	54
5. Uji Koefisien Determinasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	56
2. Tujuan Didirikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	59
3. Visi dan Misi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta...	60
4. Lingkup Usaha.....	62
5. Fasilitas dan Sarana.....	63
6. Profil Rumah Sakit.....	67

B. Analisis Deskriptif.....	68
1. Deskripsi Pengumpulan Data Penelitian.....	68
2. Profil Responden.....	69
C. Uji Kualitas Instrumen.....	70
1. Uji Validitas.....	70
2. Uji Reliabilitas.....	71
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	72
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
2. Uji F.....	74
3. Uji t.....	75
4. Analisis Koefisien Determinasi.....	76
5. Variabel Paling Dominan.....	77
E. Pembahasan.....	78
 BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	 82
A. Kesimpulan.....	82
B. Keterbatasan Penelitian.....	83
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Identitas Responden
- Lampiran 3 Uji Kualitas Instrumen
- Lampiran 4 Analisis Regresi Berganda