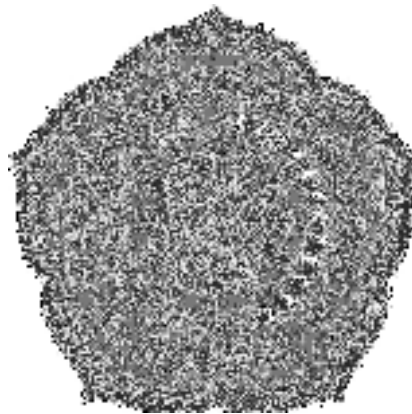


**PENGARUH SISTEM PENYAMPAIAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH GRESIK**

**SKRIPSI**



Oleh :

**RIA NOVITA SARI**  
NPM: 04 312 011

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
Agustus 2008**

**PENGARUH SISTEM PENYAMPAIAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH GRESIK**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**RIA NOVITA SARI**  
NPM: 04 312 011

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
Agustus 2008**

**SKRIPSI**

**PENGARUH SISTEM PENYAMPAIAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH GRESIK**

Oleh :

**RIA NOVITA SARI**  
NPM: 04 312 011

Diterima dan disahkan  
Pada tanggal..... 2008

Pembimbing 1

Pembimbing 2

**(Tri Aripabowo, SE, M.Si)**

**(Drs. Ec. Budiyo Pristyadi, MM)**

Mengetahui

Dekan FE-UMG

Ketua Program Studi Manajemen

**(Tri Aripabowo, SE, M.Si)**

**(Roziana Ainul Hidayati, SE, M.Si)**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat serta hidayahNya yang diberikan kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Penyusunan tugas akhir ini sebagai salah satu persyaratan kelulusan pada program strata 1 (S1) Manajemen. Konsentrasi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.

Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Drs. Irwani Z. M.Kes selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Tri Aripriabowo, SE, M.Si selaku Dekan pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik dan selaku dosen pembimbing pertama yang sangat membantu sekali dalam memberikan pengarahan, petunjuk dan saran yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Roziana Ainul Hidayati, SE, M.SI selaku ketua program jurusan Manajemen pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Drs. Ec. Budiyono Pristyadi, MM selaku dosen pembimbing kedua yang juga sangat membantu sekali dalam memberikan pengarahan, petunjuk dan saran yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bunda (Khudaifah) dan adek (M.Asep Bustomi) tercinta, serta seluruh keluarga yang selalu membantu dan memberi dukungan penuh dalam penyelesaian skripsi ini.
6. M.Zudi Arianto yang selalu memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Universitas Muhammadiyah Gresik yang ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Gresik, 26 Juli 2008

**Peneliti**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Pemasaran jasa rumah sakit .....	9
2.2.2. Sistem penyampaian jasa .....	14
2.2.3. Kepuasan konsumen.....	22
2.2.4. Hubungan system penyampaian jasa dan kepuasan konsumen .....	30
2.3. Kerangka Berfikir.....	32
2.4. Hipotesis.....	33
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Lokasi Penelitian.....	34
3.3. Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1. Populasi .....	34
3.3.2. Sampel.....	34
3.4. Identifikasi dan definisi operasional variabel .....	35
3.4.1. Variabel bebas ( <i>Independent Variabel</i> ) .....	35
3.4.2. Variabel terikat ( <i>Dependent Variabel</i> ).....	36
3.5. Pengukuran variabel.....	37
3.6. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.6.1. Jenis data .....	37
3.6.2. Sumber data.....	38
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8.1. Kuesioner .....	38
3.8.2. Dokumentasi .....	38
3.8. Pengujian Instrumen Penelitian.....	38

3.8.1.	Validitas .....	38
3.8.2.	Reliabilitas .....	39
3.9.	Teknik Analisis Data.....	40
3.9.1.	Analisis Regresi Berganda .....	40
3.9.2.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.9.3.	Uji Normalitas.....	43
3.9.4.	Uji t.....	44
3.9.5.	Uji F.....	45

#### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI HASIL

4.1.	Gambaran Umum dan Obyek Penelitian .....	47
4.1.1.	Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	47
4.1.2.	Lokasi Rumah Sakit .....	48
4.1.3.	Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik .....	48
4.1.4.	Struktur Organisasi .....	48
4.1.5.	Jenis Pelayanan Yang Ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik .....	50
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	51
4.2.1.	Deskripsi Umum Responden.....	51
4.2.2.	Persepsi Responden.....	52
4.3.	Uji Instrumen .....	66
4.3.1.	Uji Validitas .....	66
4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	69
4.4.	Analisis dan Uji Hipotesis.....	70
4.4.1.	Analisis Regresi Berganda .....	70
4.4.2.	Uji Koefisien Regresi Secara Individual.....	72
4.4.3.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi Ganda.....	72
4.4.4.	Analisis Pengujian Asumsi Klasik .....	73
4.4.5.	Analisis Uji Normalitas.....	75
4.4.6.	Analisis Pengujian Hipotesis .....	76
4.5.	Interpretasi Hasil .....	78

#### BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI HASIL

5.1.	Kesimpulan .....	81
5.2.	Rekomendasi .....	82
	DAFTAR PUSTAKA .....	83
	LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Aspek Kepuasan Pasien .....	29
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	52
Tabel 4.4 : Fasilitas Gedung yang Disediakan Pengelola Rumah Sakit Dapat Terpenuhi Sesuai Kebutuhan Konsumen .....	53
Tabel 4.5 : Ketersediaan Peralatan Rumah Sakit Dapat Terpenuhi Sesuai Kebutuhan Konsumen.....	54
Tabel 4.6 : Ketersediaan Sarana Parkir Dapat Terpenuhi Sesuai Kebutuhan Konsumen.....	54
Tabel 4.7 : Pengelola Rumah Sakit Memberikan Kenyamanan Pada Konsumennya.....	55
Tabel 4.8 : Ketersediaan Fasilitas Pendukung Dapat Terpenuhi Sesuai Kebutuhan Konsumen.....	56
Tabel 4.9 : Kondisi Ruangan Perawatan Dapat Terpenuhi Sesuai Kebutuhan Konsumen.....	56
Tabel 4.10: Pengelola Rumah Sakit Selalu Memonitor Kebersihan Di Rumah Sakit.....	57
Tabel 4.11: Kelengkapan Obat di Apotek Dapat Terpenuhi Sesuai Kebutuhan Konsumen.....	58



Tabel 4.12: Lokasi Rumah Sakit Dapat Terjangkau Dengan Mudah Oleh Konsumen.....	58
Tabel 4.13: Penerangan Di Rumah Sakit Sesuai Dengan Kebutuhan .....	59
Tabel 4.14: Penampilan Tenaga Medis, Paramedis, dan Non Medis Di Rumah Sakit Dapat Memberikan Kenyamanan.....	60
Tabel 4.15: Kemampuan Tenaga Medis, Paramedis, dan Non Medis Di Rumah Sakit Sudah Maksimal Dalam Melayani Konsumen.....	60
Tabel 4.16: Cara Tenaga Medis, Paramedis, dan Non Medis di Rumah Sakit Sudah Maksimal Dalam Melayani Konsumen.....	61
Tabel 4.17: Tenaga Medis, Paramedis, dan Non Medis di Rumah Sakit Memberikan Kesan Ramah Dalam Melayani Konsumennya .....	62
Tabel 4.18: Tenaga Medis, Paramedis, dan Non Medis di Rumah Sakit Mempunyai Kecepatan Dalam Melayani Konsumennya ....	63
Tabel 4.19: Tenaga Medis dan Paramedis di Rumah Sakit Dapat Dengan Mudah Ditemui.....	63
Tabel 4.20: Faktor <i>Physical Support</i> dan <i>Contact Personnel</i> Sudah Dilakukan Dengan Maksimal Oleh Pihak Rumah Sakit.....	64
Tabel 4.21: Rumah Sakit Sudah Dapat Memenuhi Kebutuhan Dalam Bidang Kesehatan Pada Masyarakat Di Kota Gresik.....	65
Tabel 4.22: Rumah Sakit Mempunyai Kelebihan Dibanding Rumah Sakit Lain Sehingga Konsumen Mau Memilih Rumah Sakit Ini.....	66
Tabel 4.23: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Support</i> ( $X_1$ ).....	67
Tabel 4.24: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Contact Personnel</i> ( $X_2$ ) .....	68

Tabel 4.25: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	69
Tabel 4.26: Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.27: Hasil Analisis Regresi Berganda .....	71
Tabel 4.28: Model Summary .....	72
Tabel 4.29: Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	73
Tabel 4.30: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4.31: Hasil Uji Normalitas Hipotesis .....	75
Tabel 4.32: Uji secara Bersama-sama (Uji F) .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1 : <i>The Services Business System</i> .....	15
GAMBAR 2.2 : Analisis kesenjangan .....	26
GAMBAR 2.3 : Kerangka Konseptual .....	33
GAMBAR 3.1 : Distribusi Daerah Keputusan Autokorelasi .....	42
GAMBAR 3.2 : Daerah Kritis Kurva Distribusi t .....	44
GAMBAR 3.3 : Daerah Kritis Kurva Distribusi F .....	45
GAMBAR 4.1 : Struktur Organisasi RS. Muhammadiyah Gresik.....	49
GAMBAR 4.2 : Hasil Distribusi Daerah Keputusan Autokorelasi .....	74
GAMBAR 4.3 : Daerah Kritis Kurva Distribusi t ( <i>Physical Support</i> ) .....	76
GAMBAR 4.4 : Daerah Kritis Kurva Distribusi t ( <i>Contact Personnel</i> ).....	77
GAMBAR 4.5 : Daerah Kritis Kurva Distribusi Uji F .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 :Pernyataan Kuesioner .....	84
Lampiran 2 :Hasil Jawaban Responden.....	87
Lampiran 3 :Frequencies .....	89
Lampiran 4 :Correlations .....	95
Lampiran 5 :Reliability.....	97
Lampiran 6 :Regression .....	100
Lampiran 7 :Hasil Uji Heterokedastisitas .....	103
Lampiran 8 :Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	104
Lampiran 9 :Tabel Durbin Watson .....	105
Lampiran10:Tabel Nilai Kritis Sebaran t .....	106
Lampiran11:Tabel Nilai Kritis Sebaran F .....	107

## ABSTRAKSI

Penelitian ini meliputi tentang pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Muhammadiyah Gresik. Responden yang diteliti adalah pasien di rumah sakit Muhammadiyah Gresik

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem penyampaian jasa terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Kedua variabel bebas dalam penelitian ini adalah *physical support* dan *contact personnel*. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

Hipotesis yang peneliti rumuskan dalam penelitian ini adalah sistem penyampaian jasa berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen.

Alat analisis yang digunakan adalah dengan model regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F, keduanya pada *level of significant* 5%.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *physical support* dan *contact personnel* secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, pihak rumah sakit Muhammadiyah Gresik dapat meningkatkan *physical support* dan *contact personnel* sehingga konsumen akan lebih puas dan akan berdampak pada peningkatan kepercayaan konsumen terhadap rumah sakit Muhammadiyah Gresik.