

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM  
HIDAYATULLAH DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Oleh  
ANTON DWI SUSANTO  
20000410113

**FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**  
**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM**  
**HIDAYATULLAH DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh  
ANTON DWI SUSANTO  
20000410.113



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Drs. Asnawi asdinardju, M.si  
NIK : 131 577 593

Tanggal, Mei 2007

**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**  
**KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM**  
**HIDAYATULLAH DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

ANTON DWI SUSANTO  
20000410113

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 27 Maret 2007  
Yang terdiri dari



Anggota Tim Penguji

Fajarwati S.E., M.Si  
NIK : 143 054

Anggota Tim Penguji

Fauziyah S.E., M.Si  
NIK : 143 057

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIK : 143 014

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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 ini.



## MOTTO

Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidup dan matiku hanyalah untuk Allah, Robb semesta alam. Tiada sekutu bagi Nya dan demikian itulah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama-tama menyerahkan diri kepada Allah."

( *Q.S Al An'am: 162-163* )

Berkaryarlah Kamu, Maka Allah Dan Rosulnya Serta Orang-Orang Mukmin Akan Melihat Hasil Karyamu.

( *Q.S.At Taubah : 105* )

"pemuda sejati adalah pemuda yang sanggup menyatakan: "Aku adalah aku."dan bukannya pemuda yang berkata:" aku adalah anak si anu."

( *Al Hadist* )

"Prestasi terbesar dalam hidup adalah dapat bangkit dari keterpurukan akibat kegagalan."

( *Reverend Zheng-Yan* )

" I Was Born To Be A Leader "

( *Aku* )

# PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur ku kepada Allah SWT

Yang memberiku kekuatan.

Skripsi ini ku persembahkan dengan seluruh cinta dan dedikasi Untuk orang-orang yang senantiasa aku cintai,aku sayang,aku hormati,aku banggakan dan aku butuhkan :

⑥ Ibuku tercinta, yang senantiasa memberikan cinta, kasih sayang, perhatian, membesarkanku dan melahirkanku, perjuangan ibu akan aku lupakan sampai kapan pun.Bu. Bu.....maafin ya. Hingga kini belum mampu memberikan yang terbaik dan membahagikanku buat ibu.....i love you mom.....

⑥ Bapak ku,terima kasih atas kepercayaan, bimbingan dan dorongan yang selama ini bapak berikan untuk belajar tanggung jawab dalam segala hal

⑥ Kedua adik-adikku "fitri dan dhika", yang selama ini telah memberi semangat untuk keberhasilan ku dalam menyelesaikan skripsi ini.yang menemani perjalanan dalam menempuh hidup dan dukungan yang sangat berarti."Adik-adikku cita-cita tidak akan tercapai tanpa ada usaha belajar dan bekerja"

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Islam Hidayatullah. Subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSI Hidayatullah. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Besarnya sample yang digunakan adalah sebanyak 120 responden.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *mean arithmetic* dan regresi berganda. Hasil analisis *mean arithmetic* menunjukkan bahwa system pengiriman jasa, performa produk, citra perusahaan, nilai harga yang diterima konsumen, prestasi karyawan dan pesaing yang tinggi atau termasuk faktor-faktor kepuasan yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis regresi berganda diperoleh hasil bahwa performa jasa, citra perusahaan, nilai yang diterima, prestasi karyawan dan pesaing mempunyai pengaruh signifikan. Akan tetapi sistem pengiriman barang dan harga tidak mempunyai pengaruh signifikan.

Kata kunci : Sistem pengiriman jasa, performa produk, citra perusahaan, nilai harga yang diterima konsumen, prestasi karyawan dan pesaing

## ABSTRAC

The intention of this research is to identify factors influencing satisfaction of consumer at Hospital Islam of Hidayatullah. Subyek which used in this research is patient take care of to lodge RSI Hidayatullah. This Research use method of purposive sampling. Level of sample the used is counted 120 responders. Analyzer which used in this research to use aritmathic mean and of regresi doubled.

Result analyse for aritmathic mean that system delivery of service, performa of product, company image, accepted by price value consumer, employees achievement and high competitor or including satisfaction factors which need to be considered in this research. Pursuant to analysis of regresi doubled obtained result of that performa of service, company image, accepted value, employees achievement and competitor have influence isn't it. However system delivery of price and goods do not influence have isn't it.

Keyword : System delivery of service, performa of product, company image,  
accepted by price value in consumer, employees achievement and high competitor



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Adapun judul skripsi ini adalah **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIERN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT ISLAM HIDAYATULLAH YOGYAKARTA”**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dukungan, dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya kepada penulis, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor UMY DR..Khoirudin Bashori.
2. Bapak drs. Asnawi Asdinarju M.Si, selaku dosen pembimbing utama skripsi atas kepercayaan dan kritisi terhadap skripsi penulis
3. Dekan Fakultas Ekonomi Bapak Misbachul Anwar SE, M.Si.
4. Kepala Prodi Manajemen Ibu Hasnah Rimiati, SE, M.Si.
5. Rini Juni Astuti, SE ,M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Kedua orang tuaku yang telah banyak memberikan dorongan serta doa. aku berharap bisa membahagiakan suatu hari nanti. sembah sujudku untuk kalian berdua.
7. Kedua Adik-Adiku “Triana Maya Fitrianingrum” rajin kuliah dan cepet selesain kuliahnya serta nilai yang bagus, jangan lama-lama di kampus yaaaach, cepet wisuda, jangan kaya’ mas mu ini kamu harus lebih baik dari aku ya?!!! trus moga menjadi guru yang sukses,berguna bagi nusa dan bangsa. Jangan lupa kamu harus bisa membuat bangga Bapak dan Ibu Okeeeee.....Buat adik terakhirku “Andhika Fadlil Destiawan” : Mas ta” bangga punya adik seperti “dhika” nintar walaupun males belajar serta

bangun tidurnya paling siang sendiri alias paling males and paling bandel sendiri tapi rajin ngajinya.jangan maen trus, belajar supaya pintar serta meraih cita-citamu,. jangan suka membantah ibu serta berbakti kepada orang tua yaach.

8. Seluruh Keluarga Besar Mbah “Darmo ” dan “Darmojo” di Purworejo, terima kasih buat bantuan yang telah di berikan baik moril maupun material.
9. Keluarga Mas “Jamid” di Wonosobo, thanks buat saran-sarannya,dukungan serta doanya.
10. Seluruh teman-teman Manajemen UMY
11. Teman-Teman Kost Bhineka (Imam, Aji, Kabul, Topix, Adi, Agus) Buat mas agus terima kasih atas segala dukungan serta bantuannya selama ini,terima kasih banyak
12. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motivasi, Aris Bogor, Yanto Kepil, Maskur, lomo dan bawor, atox, terimakasih atas semuanya. Dwika dan Avid ayo cepet selesaikan skripsinya, semangataaaaaaaat dab.
13. Untuk Semua “Mawar” Yang Pernah Singgah Dihatiku.....?!! Makasih banyak udah pernah ngisi kehidupanku selama *live* in jogja. Kenangan indah bersama kalian selalu tertulis di hati ini. Tiada kata yang indah selain di saat-saat kebersamaan dengan kalian semua.
14. Pentium 4 ku, yang setia menemani hari-hariku di jogja
15. “Sahabat, teman dan kawan-kawan” yang telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
16. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung telah memberikan bantuan bagi penulisan skripsi ini.
17. Seluruh Civitas Akademika UMY.
18. Indonesia yang telah memberikan tubuhnya untuk aku pijak

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh sempurna, mengingat keterbatasan ilmu, kemampuan dan pengalaman dalam penelitian penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan dan

pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga semua amal dan budi baik tersebut mendapatkan berkah yang setipal dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun orang-orang yang membacanya amiiiiiiiiin.

*Wassalamu'alaikum Wa Wa*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAH .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian Jasa.....	6
B. Konsep Demografi .....	7

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	8
D. Penelitian Terdahulu.....	13
E. Hipotesis.....	14
F. Model Penelitian.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	16
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	16
C. Jenis Data .....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	18
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
G. Uji Analisis Data dan Hipotesis .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Hasil Penelitian.....	32
1. Gambaran RSI Hidayatullah .....	32
2. Struktur Organisasi dan Personalia.....	32
3. Visi, Misi dan Peran Organisasi .....	35
4. Kegiatan Pelayanan.....	39
5. Analisa Deskriptif.....	40
6. Analisa Kualitatif .....	43
B. Pembahasan .....	50
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN .....</b>	<b>52</b>

<b>B. Saran.....</b>	<b>52</b>
<b>C Keterbatasan Penelitian</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

Table 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Table 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	42
Table 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	42
Table 4.4 Uji Validitas Variabel Independent dan Dependent117 Responden .....	44
Table 4.5 Uji Validitas Reliabilitas Independent dan Dependent117 Responden ...	45
Table 4.6 Hasil Analisis Angka Rata - Rata .....	46
Table 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PSI Hidayatullah Yogyakarta	22



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN I Daftar Pertanyaan**

**LAMPIRAN II Rekapitulasi Hasil Penelitian**

**LAMPIRAN III Frekuensi**

**LAMPIRAN IV Uji Validitas dan Reliabilitas**