

KARYA TULIS ILMIAH

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KLINIK
KECANTIKAN TERHADAP *WILLINGNESS TO PAY*
MAHASISWA PRODI KEDOKTERAN UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat
Sarjana Kedokteran pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

Baituva Afdhala

20170310043

PROGRAM STUDI KEDOKTERAN

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Baituva Afdhala

NIM : 20170310043

Program Studi : Pendidikan Dokter

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 20 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,

TERAI
MPEL
EBBAHF87145/2020
6000
RIBURUPIAH
Baituva Afdhala



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas Rahmat dan Karunia yang telah diberikan. Sehingga saya mampu melaksanakan dan menulis Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Hubungan Tingkat Kepuasan Pelayanan Klinik Kecantikan Terhadap *Willingness To Pay* Mahasiswa Prodi Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”

Proposal Karya Tulis Ilmiah ini ditulis dengan dukungan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu saya menyampaikan terimakasih kepada:

1. dr. Nafiah Chusniyati, Sp.KK. M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan dan pengarahan dalam proses penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah
2. dr. Siti Aminah, Sp. KK., M. Kes. selaku penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi terlaksana penelitian yang lebih baik.
3. Abah, Amah dan Kakak-kakak penulis atas segala dukungan, doa, dan semangat yang diberikan dalam proses penyusunan proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Alvianita Rachmawati rekan satu penelitian penulis yang selalu menjadi pengarah, penyemangat dan support system.
5. Afianto Adi yang selalu membantu dan memberikan suplai makanan.
6. Ruti, Novy, Laras, Lika, Nadia, Mayla, Winda, Syifa, Hamdan, Emer selaku teman belajar penulis yang sangat suportif.

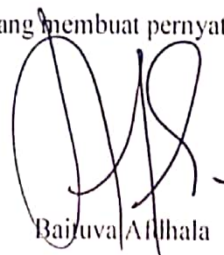
7. Afita dan Bella yang senantiasa membantu dan kebersamai penulis dalam suka maupun duka.
8. Aca, Jenab, Ayeng, Halimah, Risti yang senantiasa menemani pengerjaan skripsi penulis dan siap menampung penulis setiap saat.
9. NCT 2020 yang mengisi hari hari pengerjaan skripsi penulis dengan penuh kebahagiaan.
10. Teman teman ALERT PROXY

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan karya tulis ini, sehingga penulis mengharap kritik dan saran yang membangun guna memberikan hasil yang terbaik kemudian hari.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 20 Desember 2020

Yang membuat pernyataan.



Baijuva Alhala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	i
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori	20
C. Kerangka Konsep.....	21
D. Hipotesis	21
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Desain Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel.....	22
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
D. Variabel Penelitian.....	24
F. Definisi Operasional	25
G. Instrumen Penelitian	25
I. Jalannya Penelitian	27

J. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
K. Analisis Data.....	28
L. Etika Penelitian.....	29
BAB IV.....	30
A. Hasil.....	30
1. Karakteristik Responden	30
2. Karakteristik Variabel Kepuasan Pelayanan	34
3. Karakteristik Willingness To Pay.....	46
4. Analisis Hubungan Kepuasan pelayanan dengan Willingness to pay	49
B. Pembahasan	50
C. Keterbatasan Penelitian	54
BAB V	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Definisi Operasional	25
Tabel 3. Kategori Kepuasan.....	35
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator Tangible ..	38
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator Reliability	38
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator Assurance	41
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator Responsiveness	43
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan berdasarkan indikator Emphaty ..	43
Tabel 9. Hubungan Kepuasan Pelayanan dan Willingness to Pay.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	31
Gambar 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	32
Gambar 4 Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Treatment.....	32
Gambar 5 Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Treatment.....	34
Gambar 6 Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Treatment.....	34
Gambar 7 Diagram Kepuasan Pasien.....	36
Gambar 8 Diagram Dimensi Kepuasan Pasien	36
Gambar 9 Diagram Willingness to Pay.....	47
Gambar 10 Grafik Kisaran Willingness to Pay.....	47
Gambar 11 Diagram Willingness to Pay jika mendapat kenaikan gaji.....	48
Gambar 12 Alasan tidak bersedia	49