

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**



oleh

**Rakhmad Subekti**

**20010410118**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**September 2005**

---

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



oleh

**Rakhmad Subekti**

**20010410118**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**September 2005**

---

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM**  
**PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

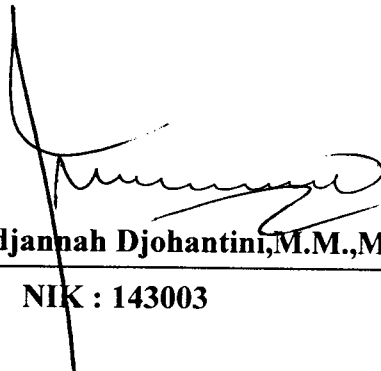
Diajukan oleh

**Rakhmad Subekti**

**20010410118**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



**Dra. Siti Noordjannah Djohantini, M.M., M.Si.**

**NIK : 143003**

Tanggal, 7 September 2005

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM**  
**PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

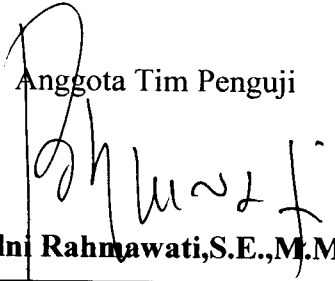
Diajukan oleh  
**Rakhmad Subekti**  
**20010410118**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal, 27 September 2005  
Yang terdiri dari  
Ketua Tim Penguji

  
**Indah Fatmawati, S.E., M.Si.**

NIK : 143029

Anggota Tim Penguji

  
**Alni Rahmawati, S.E., M.M.**

NIK : 143026


Anggota Tim Penguji

  
**Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.**

NIK : 143058

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
  
**Mishbahul Anwar, S.E., M.Si.**  
NIK : 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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.

Yogyakarta, September 2005

**Rahmad Subekti**

# INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah secara serempak lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul dan untuk mengidentifikasi variabel apa yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan dengan cara mengambil sampel yang merupakan bagian dari populasi. Untuk mendapatkan sampel menggunakan tehnik *purposive sampling* dan untuk pengumpulan data adalah dengan metode kuesioner dan wawancara. 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 serempak lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul dan dari kelima dimensi kualitas pelayanan variabel *emphaty* merupakan variabel yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (pasien).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

# ABSTRACT

The objective of this research is to test if the five dimensions of service quality influence significantly on consumer satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul and to identify what variable that is most dominant in influencing consumer satisfaction. The research sample is taken using purposive sampling technique and data is collected with questionnaire and interview. Research hypothesis is tested using multiple linear regression assisted with SPSS software. Variables studied are five dimensions of service quality and consumer satisfaction.

Result of research indicate that the five dimensions of quality service significantly influence on consumer satisfaction in PKU Muhammadiyah Hospital Bantul and from five dimension of quality serve the variable of empathy is the most dominating variable that influence to consumer (patient) satisfaction.

Keywords: service quality, consumer satisfaction.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillahirobbil alamin*, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi ini dengan judul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini tidak akan dapat tersusun tanpa bantuan dari berbagai pihak, atas bantuan tersebut, dengan hati yang tulus penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Khoirudin Bashori, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Siti Noordjanah Djohantini, M.M., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.



4. Ibu Fajarwati,S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama saya menjadi Mahasiswa UMY.
5. Bapak dr.Muchammad Thamrin Hadna, M.Kes. selaku Direktur RSUD Muhammadiyah Bantul, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Bapak drg. Dhananto dan bapak Hanafi yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama saya melakukan penelitian di rumah sakit, serta seluruh staf dan karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi atas segala ilmu yang telah diberikan selama ini.
8. Seluruh staf tata usaha dan karyawan UMY yang telah membantu selama ini.
9. Kedua orang tuaku, ade'ku Rina, Seluruh keluargaku dan semua sahabatku yang dengan sabar telah mendoakan aku, memberi semangat, motivasi dan dukungan kepadaku.

Semoga bantuan, dorongan dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak menjadi amal shaleh 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, September 2005

**Penulis**

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	3
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4

	E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	6
	A. Landasan Teori.....	6
	1. Pengertian Kualitas.....	6
	2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
	3. Komponen Kualitas Jasa.....	10
	4. Mengelola Kualitas Jasa.....	13
	5. Pengertian Jasa.....	16
	6. Kepuasan Pelanggan.....	19
	7. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
	B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
	C. Hipotesis Penelitian.....	24
	D. Model Penelitian.....	25
BAB III	METODA PENELITIAN.....	26
	A. Subyek Penelitian.....	26
	B. Jenis Data.....	26
	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
	F. Uji Kualitas Data.....	30
	G. Uji Hipotesis dan Analisa Data.....	32

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	34
B.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
C.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	45
D.	Pembahasan (Interpretasi).....	50
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	53
A.	Simpulan.....	53
B.	Saran.....	55
C.	Keterbatasan Penelitian.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

4.1. Data Ketenagaan RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2005.....	38
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.5. Rangkuman Tes Validitas Kuesioner Pada RSUD Muhammadiyah Bantul.....	43
4.6. Rangkuman Hasil Uji Tes Reliabilitas .....	44
4.7. Rangkuman Hasil Uji T .....	45
4.8. Hasil F Hitung.....	46
4.9. Rangkuman Hasil Regresi Linier Berganda .....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1. Segitiga Pelayanan.....	9
2.2. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	25
4.1. Struktur Organisasi RSU PKU Muhammadiyah Bantul.....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Skor Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Identitas Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data & Frekuensi
- Lampiran 5 Hasil Uji Regresi