

**PENGARUH PELAYANAN, LOKASI, HARGA, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
MELAKUKAN PENGOBATAN DI RUMAH SAKIT UMUM  
TIDAR MAGELANG**



Oleh

**YUDIANTO PATMILUBIARSO  
2001 041.0051**

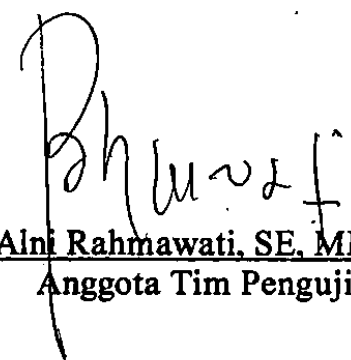
**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PELAYANAN, LOKASI, HARGA, DAN**  
**FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM**  
**MELAKUKAN PENGOBATAN DI RUMAH SAKIT UMUM**  
**TIDAR MAGELANG**

Diajukan oleh  
**YUDIANTO PATMILUBIARSO**  
2001 041 0051

**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**

  
Indah Fatmawati, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Aini Rahmawati, SE, MM.  
Anggota Tim Penguji

  
Ika Nurul Qamari, SE, M.Si.  
Anggota Tim Penguji

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

  
Misbahul Anwar, SE, M.Si.  
NIK : 143014

## INTISARI

Penelitian ini diduga bahwa variabel pelayanan, variabel lokasi, variabel harga dan variabel fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 150 responden. Model analisis meliputi analisis regresi berganda. Pengujian hipotesis terdiri atas uji F, uji T dan uji Determinasi dengan taraf signifikansi 5 %.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel pelayanan, lokasi, harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara Parsial ada dua variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yaitu variabel lokasi dan harga. (2) di antara variabel pelayanan, lokasi, harga dan fasilitas diduga variabel fasilitas yang paling mempengaruhi di antara variabel lain.

Manfaat penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang mungkin bermanfaat untuk pengambilan keputusan dalam penentuan kebijakan-kebijakan di masa yang akan datang, khususnya yang berhubungan dengan kepuasan konsumen termasuk di dalamnya bagaimana meningkatkan mutu pelayanan serta kalengkapan fasilitas yang belum ada di Rumah Sakit Umum Tidar Magelang.

**Kata kunci :** Pelayanan, Lokasi, Harga, Fasilitas, Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

This Research is anticipated that service variable, location variable, variable of price and facility variable influence the consumer satisfaction in conducting medication at Hospital of Tidar Magelang. Intake Sampling use the technique of convenience sampling. Responder in this research amount to 150 responder. Model the analysis cover the doubled analysis regression. Hypothesis examination consisted of the test F, test the T and test the Determination by using level of significance is 5%.

Research result indicate that (1) service variable, location, price and facility by simultan have an effect on the significance to consumer satisfaction. While by Partial there is two variable which not have an effect on the significance to consumer satisfaction, that is variable of location and price. (2) among service variable, location, price and facility anticipated by a most influencing facility variable among other variable

This research benefit can be made upon which consideration which useful possible for the decision making of in policy determination in the future, specially which deal with consumer satisfaction is inclusive of in it how to upgrade the service and also vehicle facility which not yet Hospital of Tidar Magelang

**Keyword :** Service, Location, Price, Facility, Consumer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

*Bismillahirrahmanirohim*

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH PELAYANAN, LOKASI, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PENGOBATAN DI RUMAH SAKIT UMUM TIDAR MAGELANG" tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu dan memperoleh gelar kesarjanaanya pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari keterbatasan dan kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, namun berkat bantuan beberapa pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Heru Kurnianto, SE. MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dengan seksama sehingga skripsi ini selesai.
3. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan doa restu dan kasih sayangnya selama ini.
5. Nenekku tersayang di Tegalrejo, kakakku Pipit, keluarga Om Kosworo dan semua keluarga di Kembangarum, terima kasih atas doa dan restunya.
6. Ibu Hj. Siti Choiriyah yang selalu memberikan bimbingan, semangat dan doa restunya.
7. Arta tersayang yang selalu menjadi inspirasi untuk menjadi yang terbaik dalam menjalankan segala hal.
8. Mas Eko atas doanya dan Mba Anike yang menjadi teladan bagiku, terima kasih atas doa, bantuan dan dorongan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Tidar Kota Magelang dan Staff.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu kritik dan saran akan sangat membantu dikemudian hari.

Yogyakarta, 21 Agustus 2005  
Penulis

Yudianto Patmilubiarso

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
A. Landasan Teori .....	5
B. Hasil Penelitian Tedahulu dan Hipotesis .....	21
C. Model Penelitian .....	25

BAB III	METODA PENELITIAN .....	26
	A. Obyek Penelitian .....	26
	B. Jenis Data .....	26
	C. Teknik Pengambilan Sampel .....	27
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	27
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
	F. Uji Kualitas Data .....	31
	G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis Data.....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	35
	B. Analisis Diskriptif.....	38
	C. Uji Kevalidan Data .....	42
	D. Hasil Penelitian .....	43
	E. Pembahasan .....	45
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	48
	A. Simpulan .....	48
	B. Saran .....	49
	C. Keterbatasan Penelitian .....	49
	DAFTAR PUSTAKA .....	51
	LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Resoponden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	42
Tabel 4.7 Nilai masing-masing Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji T (t test) .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Pembeli .....	8
Gambar 2.2. Proses Pembelian Model Lima Tahap.....	16
Gambar 2.3. Model Penelitian .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden.....	52
Lampiran 2 Kuesioner .....	53
Lampiran 3. Karakteristik Responden .....	56
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas .....	58
Lampiran 5. Hasil Realibilitas.....	61
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi .....	64