

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT
ISLAM WONOSOBO**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh

ULFA OKTAVIANI

20010410025

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2005

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT ISLAM
WONOSOBO**

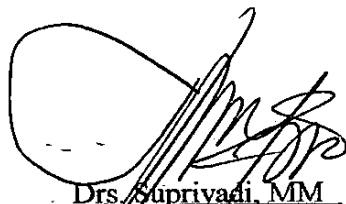
Diajukan oleh:

ULFA OKTAVIANI

20010410025

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing



Drs. Supriyadi, MM
NIP. 143 010

tanggal,

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT ISLAM
WONOSOBO**

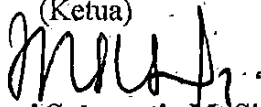
Diajukan Oleh

Ulfa Oktaviani
2001 041 0025

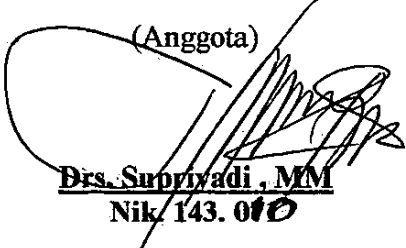
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta. Tanggal 26 Juli 2005

Yang terdiri dari :

(Ketua)


Dra. Arni Surwanti, M. Si
Nik. 143. 007

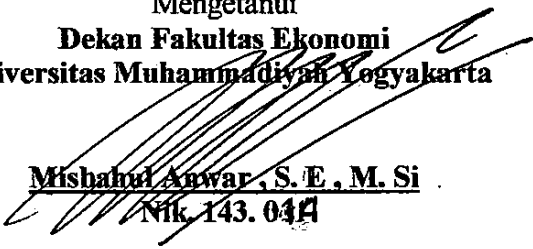
(Anggota)


Drs. Supriyadi, MM
Nik. 143. 010

(Anggota)


Fauziyah, S. E
Nik. 143. 057

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Mishahul Anwar, S. E, M. Si
Nik. 143. 041

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 yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

MOTTO

- ◆ Barang siapa keluar atau pergi dalam rangka menimba ilmu maka dia termasuk berada di jalan ALLAH, hingga ia pulang (H.R. At. Turmudzi)
- ◆ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai (dari segala urusan) kerjakanlah sungguh - sungguh (urusan) yang lalu. (Q.S. 'Alam Nasyrah)
- ◆ Dengan meminta maaf seseorang tidak akan menjadi tinggi atau rendah, tetapi bagi yang memaafkan pastilah mempunyai hati yang mulia (Kabhi Kushi Kabhi Gham)
- ◆ Belajarlah untuk selalu bersikap ikhlas dan sabar dalam menghadapi dan menerima segala hal yang kita lalui, karena setelah bisa bersikap ikhlas dan bersabar hati akan menjadi tenang untuk ketahanan dan kemudahan yang kita nikah (penulis)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini dipersembahkan :

- # Bapak H. Suryanto dan Ibu H. Priyani
- # Adik - adikku Widayata Afendi dan Muhammad Firdaus
- # Seseorang, disuatu tempat yang masih menjadi rahasia Allah yang tercipta untukku
- # Almamaterku

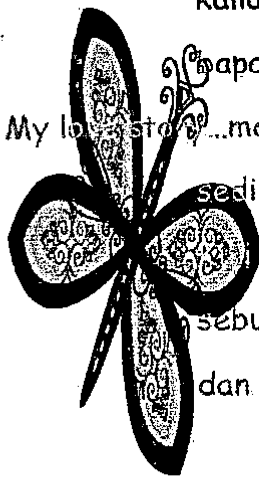
"SPECIAL THANKS"

Allah SWT. Alhamdulillah. Puji syukur aku panjatkan kehadiranMu atas karunia yang telah di berikan padaku, kesehatan dan kesempatan sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini. Amin....

Bapak (H. Sudarwan, S.Pd) (Si Supriyanti) Terima kasih atas semua pengorbanan dan kasih sayang yang kalian berikan. Aku selalu ingat yang kalian yang tidak pernah henti-hentinya dalam setiap langkah dan sujudmu. Uta pingin ngabris kalian yang ma'bu. Allah has iknya anaku.

Adik-adikku (Widayanto Afandi) & (Muhammad Firdaus) makasih atas semua kenakalan & kelucuan yang kalian berikan buat mbak, yang selalu berdoa buat mbak biar mbak cepet2 jadi sarjana. Mbak Ufa sayang kalian..semoga kalian semua jadi orang sukses dan patut dibanggain ma'bu.

My love story...makasih ya dah buat aku bisa ngerasain bahagia, sedih, seneng, ketawa dalam indahnya kebersamaan. Aku jadi tahu arti kesetiaan, kesabaran, & arti sebuah penantian. Aku jadi bisa bersikap lebih dewasa dan lebih ikhlas.

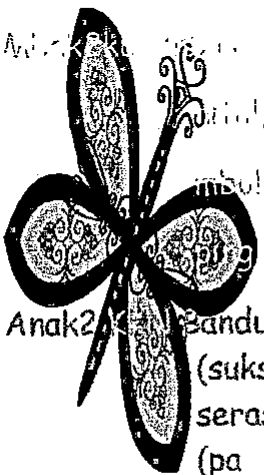


Sahabatku Chika...selama ini k -mu dah baik ma aku, mo ndengerin curhat2 aku, selalu bantu aku. K-lo ga ada k-mu mungkin aku ga bisa ngelewatin semua ini dengan mudah. Natalia (Donat) makasih dah jadi teman terbaikku, kamu selalu ngertiin aku..

Keluarga besar 662 : Keluarga bapak& ibu Soemarno (makasih dah jadi orang tua aku selama dijogja), Nurul (atas semua kesabaranmu..aku lulus rul..), Yochie"micro" (makasih k -mu selalu ngajak aku jalan2 k -lo aku lg sedih& jadi susterku k-lo aku lg sakit), Ana'cilik', Rika'mrs.greench', Pheeta, Dwi'maniez', Indah'mbak tersanjung', Ana& Nunung (ayo jangan pada males2an ntar nyesel lho!). makasih ya...saat bersama kalian smua kadang ada sedih, seneng, benci&canda tawa tapi kita tetep satu keluarga,satu rumah. Semuanya akan kujadikan kenangan....

Makasih ya...saat bersama kalian smua kadang ada sedih, seneng, benci&canda tawa tapi kita tetep satu keluarga,satu rumah. Semuanya akan kujadikan kenangan....

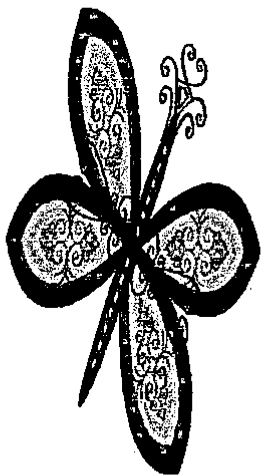
Anak2 & Bandut kidul : Rina (moge???) , Mere (Gabansel), poetri (sukses ma poundranya), Ika rian& yogo.(pasangan serasi deh!!), Rizal (pa ketu), wawan (si Om), Darmawan (pa ustad), Edy (sekretarise..) Asik lho dapat C berkualitas



Anak Manajemen A'01 : makasih ya kalian semua dah jadi temanku.

Selalu kompak..pokoke manajemen A the best lah and I
LOVE YOU ALL (makrab lagi yoo....)

Temen2ku dari dulu sampe sekarang yang selalu baik ma aku dan mo mbantu aku k-lo aku lg kesusahan. Mas kris (buat nasehat&pesennya serta semua kebaikan Mas sama aku), mas tedy (Gmn ma tanteku..?), Mas Sinyo (makasih ya dah mo jadi kaka'ku), Khadiq (baik-baik ya ma sahabatku terbaik), Anto (atas doa2nya& supportnya), Nain & Mamad (aku dapet temen baru lagi...), Manik (makasih ya buat semuanya...), anak2 Lytan's (mas wiwi, mas natsir, mas tere makasih ya aku sering ngerepotin kalian semua..sory lho k-lo aku cerewet).



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkah rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Islam Wonosobo” dengan lancar, tanpa ada halangan apapun. Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memenuhi gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat berdiri sendiri, melainkan mendapat bantuan materiil maupun moril dan juga rangkaian kebijaksanaan dan keputusan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Supriyadi, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan mulai dari awal sampai akhir dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Sihabudin, selaku Kepala Personalia Rumah Sakit Islam Wonosobo yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian serta memberikan

... ..

4. Bapak , Ibu dan adik-adikku yang telah mencurahkan semua kasih sayangnya dan do'a serta memberikan dorongan, semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini..
5. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan imbalan yan setimpal kepada semua pihak yang membantu penulis, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kebaikan penelitian-penelitian selanjutnya. Namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi siapapun yang membacanya.

Yogyakarta, Juli 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Kualitas	6
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	8
4. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	10
5. Kepuasan Konsumen.....	14
6. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	15
7. Konsep Total Quality Manajemen (TQM) dan Total Quality Service (TQS)	17
B. Hipotesis.....	19
C. Metodologi.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Subyek Penelitian.....	21
B. Tehnik Pengambilan Sampel.....	21
C. Jenis Data	22
D. Tehnik Pengumpulan Data	22
E. Pengukuran Variabel	23
F. Uji Kualitas Instrumen	24
G. Alat Analisis Data	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
B. Analisis Deskriptif.....	31
C. Uji Kevalidan Data.....	35
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
D. Hasil Penelitian.....	36
1. Analisis Regresi Berganda	36
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3. Uji t.....	39
4. Uji F.....	40
E. Pembahasan.....	41

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan.....	44
B. Saran.....	46
C. Keterbatasan Penelitian	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kualitas Pelayanan.....	12
2.2. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	20

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuisisioner.....	35
Tabel 4.7 Nilai Masing-masing Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.8 Hasil Uji t (t _{hitung})	37