

**ANALISIS KESENJANGAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
BERDASARKAN PERSEPSI MANAJEMEN DAN PERSEPSI  
PENUNGGU PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**RULIANI**  
**20020410330**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS KESENJANGAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
BERDASARKAN PERSEPSI MANAJEMEN DAN PERSEPSI  
PENUNGGU PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Disusun oleh :

**RULIANI**  
20020410330

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KESENJANGAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
BERDASARKAN PERSEPSI MANAJEMEN DAN PERSEPSI  
PENUNGGU PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh :**

**RULIANI**  
**20020410330**

Telah Disetujui Dosen Pembimbing



2007

**SKRIPSI**

**ANALISIS KESENJANGAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
BERDASARKAN PERSEPSI MANAJEMEN DAN PERSEPSI  
PENUNGGU PASIEN PADA UNIT RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

**RULIANI**  
20020410330

Skripsi Ini Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 28 Agustus 2007

Yang Terdiri Dari

Ketua

Isthofaina Astuti, SE, M.Si.  
NIK : 143051

Anggota

Rini Juni Astuti, SE, M.Si.  
NIK : 143037

Anggota

Fajarwati, SE, M.Si.  
NIK : 143054

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Misbahul Anwar, SE, M.Si.  
NIK : 143014

## **HALAMAN 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.

"Ilmu itu lebih baik daripada harta, ilmu itu menajagmu sedangkan kamu menajaga harta. Ilmu itu hakim sedangkan harta adalah dikenai hukun. Harta bisa berkurang oleh penggunaan, sedangkan ilmu bertambah bila dipergunakan"

(Ali bin Abi Thalib)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap"

(QS : Al Insyirah : 6-8)

"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sangat berat, kecuali bagi orang-orang yang khushuk yaitu orang-orang yang meyakini, bahwa mereka akan menemui Tuhaninya dan bahwa mereka akan kembali kepada-NYA"

(QS : Al Baqarah : 45-46)

# HAJLAMAN MOTTO

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan kepada Allah SWT Yang Maha berkehendak dan memberi limpahan karunia yang tanpa batas.

- Kepada Bapak dan Ibu yang telah melimpahkan kasih sayang yang tanpa batas yang telah tersedih untukku serta memperjuangkan semua untukku, mengukir jiwa raga, dan mempertaruhkan segalanya untuk mewujudkan diriku menjadi orang yang berarti.
- Mas Ipar Qu dan Mba Qu tersayang yang selalu mendoakanku dan memberikan semangat untuk mewujudkan cita-citaku.
- Keluarga besar Mufangat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan nasehat dan pelajaran hidup yang sangat berarti dan selalu mendukungku serta mendoakanku.
- Sosok yang selalu dekat di hatiku, atas segala kesabaran, ketulusan serta kesungguhanmu untuk tetap disisiku dalam suka maupun duka.
- Seluruh insan yang telah memberikan warna dalam perjalanan hidupku dan yang selalu menyayangiku.
- Pengalaman hidup yang telah merubah diriku sebagai insan yang lebih mendekatkan diri kepada Allah SWT.

## **KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kesenjangan Dimensi Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Manajemen dan Persepsi Penunggu Pasien Pada Unit Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta” dapat terselesaikan. Skripsi ini sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan S1 pada Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sejak dari persiapan sampai penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dan Rasulullah Muhammad SAW.
2. Dr. H. Khoiruddin Bashori, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Rini Juni Astuti, SE., M.Si., selaku dosen Pembimbing skripsi, terima kasih atas

... .. telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan



5. Isthofaina Astuti, SE., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing Akademik
6. Seluruh staf dosen, karyawan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah berkenan memberikan ijin bagi penulis untuk mengadakan penelitian
8. Bapak, Ibu, Mba Qu, Mas ipar Qu dan Keluarga Besar Mufangat, yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan dan doa sampai terselesainya studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Kepada semua pihak yang telah berperan serta yang turut membantu yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Penulis ucapkan banyak terima kasih semoga Allah swt memberikan balasan atas bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Demikian kiranya atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, ..... 2007

Penulis

## INTISARI

Skripsi ini berjudul, Analisis Kesenjangan Dimensi Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Manajemen dan Persepsi Penunggu Pasien pada Unit Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penelitian ini penyusun memfokuskan diri untuk menjawab pertanyaan, apakah terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan dirasakan oleh konsumen atau tidak.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan dengan mengedepankan data-data primer yang sifatnya kuantitatif. Data primer yang digunakan dikumpulkan dengan menggunakan metode angket (kuesioner). Data dianalisa secara deskriptif. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan variabel independennya adalah *Gap Reliability* (X1) *Gap Responsiveness* (X2) *Gap Assurance* (X3) *Gap Emphaty* (X4) *Gap Tangibles* (X5).

Hasil penelitian menyebutkan bahwa pertama, melalui nilai rata-rata SERVQUAL diketahui adanya kesenjangan dengan nilai negatif pada dimensi *emphaty* dan *responsiveness*, yang berarti pada kedua dimensi tersebut pihak manajemen RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta masih belum memahami secara baik dan benar ekspektasi dari pasien. Sedangkan dimensi-dimensi *tangibles*, *reliability* dan *assurance* telah dinilai cukup baik oleh pasien dan pasien telah merasa puas. Kedua, hasil pengujian regresi menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan *gap reliability*, *gap assurance*, *gap empathy*, *gap tangible* dan *gap responsiveness* terhadap kepuasan konsumen. *Gap reliability* dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

## Thanks To.....

- ❑ Allah SWT... yang hanya dengan Ridho-Mu, hamba-Mu ini dapat menyelesaikan proses pencapaian cita-cita ku, terima kasih atas cinta-Mu yang tak terbatas kepada kami ummat-Mu dan hanya kepada-Mu aku bersujud dan memohon, maka maafkanlah segala sombong & khilaf kami wahai sang maha pengampun.
- ❑ Ayah & ibu ku tercinta yang dalam setiap sujud malamnya tidak pernah putus selalu mendo'akan ku serta mempertaruhkan seluruh jiwa & raga hanya demi aku, hingga Alhamdulillah skripsiku terselesaikan & semoga aku dapat pekerjaan yang halal untuk dapat membahagiakan ayah & ibu tercinta. Amin....
- ❑ Mas Ipar Qu (Mas Bobby, ST & mba' Qu (Mba' Wit, SP) tersayang yang selalu mendo'akan ku & memberikan support untuk mewujudkan cita-citaku & makacih juga suntikan dana alias transferannya he... ponakan Qu (Giga) yang lucu & ndut, makacih ya bikin tante semangat cepet selesai... thanks semua atas dukungan kalian.
- ❑ Thanks semua to keluarga besar Mufangal... yang tak henti-hentinya memberikan semangat, dorongan & do'anya. Walau kadang apa yang dikatakan harus selalu dihargai & dengerin tapi aku yakin niatnya baik. Terima kasih om Tanto & tante... yang dah negokin ke Jogja & ngingetin aku tuk ngerjain skripsi... Thanks to sepupu-sepupuku yang banyak buanget yang dah nungguin aku cepet kerja, biar cepet dapat ampau kale... thanks ya do'anya. Ratih (thanks ya nok dah nemenin mba' pendadaran & makacih juga dah kasih semangat mba' dimasa mba' putus sama Hery gito loh... hiks...) Wisnu alias Kipli (semangat ya Nu jangan malas belajar + apa yang dicita-citakan Nu mudah-mudahan tercapai, eh Nu inget ga waktu kita makan di steak, Nu kn dipanggil Kipli ma pegawai-pegawai steak he... I'm sorry) Jalu, Mega, Bayu & Dimas (jangan nakal ya, jangan suka berantem kalian semua tu masih saudara lho...) Herman, Hery, Yayan, Nina & Irma (thank's ya do'anya, akhirnya mba' lulus juga he...)
- ❑ My heart... yang selalu menyayangiku & mendukungku dalam setiap langkahku kadang harus sabar dengan omelanku & kemanjaanku yang bikin kamu kesel (sorry ya pah... mama ga ikut wisuda periode September, tp Desember dah menantikmu).
- ❑ Temen-temen kost, Ria (thanks ya Ri kamu adalah temenku yang baik, kamu bisa ngertiin aku disaat aku lagi BT, he... and dimasa kost kita sepi kita tinggal berdua kita fine-fine aja, aku senang punya sahabat seperti kamu Ri...) Ningsih (tanks ya Yuni dah nemenin pendadaran, bobo bareng di saat aku ketakutan, selalu dengarin curhat-curhatku and thanks juga atas saran-saranmu). Mba' Ayik, Rina, Vince & Ophie (aku senang bersahabat dengan kalian and makacih buat persahabatan yang tulus) Sis

(makacih ya sepatunya dah kupinjam buat ujian pendadaran) pokoknya aku sayang kalian semua ... yang udah jadi keluarga terdekatku di kost OR-OR.

- ☛ Temen-temen Manajemen Angkatan 02 KJs E : Iin, Rina, Nur (kalian jahat dah wisuda duluan and ninggalin aku sendiri he... thanks ya atas kebersamaannya yang telah kita lalui masa-masa serunya) Avi (thanks bahan komprenya, banyak yang keluar lho) Fery (teman seperjuangan waktu ujian pendadaran, akhirnya kita lulus and wisuda bareng), Dodo, Rahman, Sodik, Yusuf, Puji (sukses ya kalian dah wisuda duluan, jangan lupa ma akyuu ...) Enjang, Rini (thanks ya atas kejasamanya waktu kita ujian, dimasa-masa kuliah dulu) BG (cinta tidak harus memiliki, masih banyak cwe yang menyayangimu, and aku bukan yang terbaik buat kamu), Leli, Romik, Suluh, Ipung, I'I, and Bagus (ayo cayo semangat !!! ngerjain skripsinya biar cepet selesai alias lulus gitu loh ...)
- ☛ Temen-temen KKN ku di Kota Gede : ttp (walaupun kadang kamu ngeselin, tapi kamu baik ko), Ade' (thanks ya De' atas boncengannya and sorry cowokku pernah cemburu ke kamu & cewekmu juga lho ...) Suci (thanks ya jenk kamu dah jadi pendengar setia di saat aku sedih maupun senang, akhirnya jenk kita wisuda bareng). Ikhmal (kamu baik deh, kamu pinter ngomong di saat warga minta bantuan alias sumbangan, kamu bisa mencairkan suasana). Arsy, Badrun, Thika, Titi, Ika (thanks banget atas kejasamanya sampe KKN kita sukses).
- ☛ Segenap staf pengajar, Dosen dan TU Tak Ekonomi UMY ... terima kasih telah memberikan ilmunya kepadaku semoga bermanfaat & berguna kelak di masa yang akan datang.
- ☛ Siapa aja sih Universtas di Jakarta
- ☛ (Balasan) yang pernah datang ke rumahku, Letto kale... (Udah ya bukt semuanya mud... kita ga ada dendam) oh ya Rambe ... (Ninjamu ga kan ku... sorry yang lain ga bisa ku sebut satu-persatu, makacih...)
- ☛ Isi kamarku ... yang selalu membuatku tertidur pulas & memberikan kenyamanan serasa di hotel bintang 5 kalee ... and my computer yang telah mengantarkan ku jadi SARJANA, thanks walaupun kadang error ..
- ☛ Kota Jogja ... Jogja seperti rumah keduaku, yang tenang nyaman and damai suasanya kota pelajar, banyak tempat wisatanya, banyak warung atau tempat makan (apalagi yang doyan makan and keluar tengah malam, don't worry be happy aja). Aku akan selalu kangen Jogja dengan begitu buanyak cerita yang membuat hidupku lebih berwarna, pokoknya Jogja Ok banget deh..
- ☛ Semua pihak yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu, thanks semua yang telah membantu and memperlancar penulisan skripsi ini. Matur nuwun .....!!!

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN PENGANTAR .....	vii
INTISARI .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	7
1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	7
2. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	8
3. Pengertian Pemasaran Jasa .....	17
4. Pengertian Rumah Sakit .....	31
5. Penelitian Terdahulu .....	32

B. Model Penelitian .....	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Subyek Penelitian .....	36
B. Jenis Data .....	36
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	36
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
F. Teknik Penentuan Skala .....	38
G. Instrumen Penelitian .....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	40
H. Analisis Data.....	40
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
1. Sejarah Berdirinya RSUD Muhammadiyah Yogyakarta .	43
2. Visi dan Misi RSUD Muhammadiyah Yogyakarta .....	45
3. Sumber Pembiayaan .....	45
4. Unit Pelayanan .....	46
5. Tempat Kedudukan .....	47
B. Analisis Deskriptif .....	48
1. Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
2. Karakteristik Responden .....	48
C. Uji Instrumen Penelitian .....	49
1. Uji Validitas .....	49

2. Uji Reliabilitas .....	52
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	53
E. Pembahasan .....	56
<b>BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	59
B. Keterbatasan Penelitian .....	60
C. Saran .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengelolaan Kualitas Jasa .....	28
Gambar 2. Model Kesenangan Service	25



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Manajemen RSUD Muhammadiyah Yogyakarta .....	48
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Penunggu Pasien .....	49
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Ekspektasi Penunggu Pasien pada Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan .....	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Persepsi Manajemen pada Dimensi-dimensi Kualitas Layanan .....	51
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Penunggu Pasien pada Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan .....	52
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Manajemen pada Dimensi-dimensi Kualitas Layanan .....	52
Tabel 4.7. Persepsi Manajemen, Ekspektasi Penunggu Pasien dan Kesenjangan untuk Dimensi <i>Reliability</i> .....	53
Tabel 4.8. Persepsi Manajemen, Ekspektasi Penunggu Pasien dan Kesenjangan untuk Dimensi <i>Assurance</i> .....	54
Tabel 4.9. Persepsi Manajemen, Ekspektasi Penunggu Pasien dan Kesenjangan untuk Dimensi <i>Empathy</i> .....	54
Tabel 4.10. Persepsi Manajemen, Ekspektasi Penunggu Pasien dan Kesenjangan untuk Dimensi <i>Tangible</i> .....	55
Tabel 4.11. Persepsi Manajemen, Ekspektasi Penunggu Pasien dan Kesenjangan untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	55