

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS KOTAGEDE
YOGYAKARTA**



Oleh

AGUSTINA SUBEKTI

2003 0410 256

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS KOTAGEDE
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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

Oleh

AGUSTINA SUBEKTI

2003 0410 256

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS KOTAGEDE
YOGYAKARTA

Oleh

AGUSTINA SUBEKTI

2003 0410 256



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I

[Handwritten signature]

A. A. K. R. M. S.

Tanggal

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN PADA PUSKESMAS KOTAGEDE
YOGYAKARTA

Oleh
AGUSTINA SUBEKTI

2003 0410 256

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 29 Oktober 2007

Yang terdiri dari

Asnawi Asduardju, Drs., M.Si.

Ketua Tim Penguji

Fauziah, S.E.

Anggota Tim Penguji

Supriyadi, Drs., M.M.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

Nik : 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Agustina Subekti

NIM : 2003 0410 256

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : ” Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Puskesmas Kotagede Yogyakarta” 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 dicantumkan dalam skripsi ini dan disebutkan dalam

Kupersembahkan
 Karya & derahana ini kepada:
 Kakek-nenekku & cinta
 Bapak dan Ibuku & cinta
 Kakak-Kakaku & sayang
 & Islamaterku
 Ffidypku

(Pepatah Tua Irlandia)

Kambilah waktu untuk berfikir...
 Itu adalah sumber kekuatan
 Kambilah waktu untuk bermain...
 Itu adalah rahasia dari masa muda yang abadi
 Kambilah waktu untuk membaca...
 Itu adalah sumber kebijaksanaan
 Kambilah waktu untuk berdo'a...
 Itu adalah kekuatan terbesar di muka bumi
 Kambilah waktu untuk bersahabat...
 Itu adalah jalan menuju kebahagiaan
 Kambilah waktu untuk mencintai dan dicintai...
 Itu adalah hak istimewa yang diberikan Tuhan
 Kambilah waktu untuk tertawa...
 Itu adalah musik yang menggetarkan jiwa
 Kambilah waktu untuk memberi...
 Itu adalah hal yang singkat untuk kepentingan diri sendiri
 Kambilah waktu untuk bekerja...
 Itu adalah nilai keberhasisan
 Kambilah waktu untuk beramal...
 Itu adalah jalan menuju surga

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini untuk:

- 1. IBU dan BAPAK yang sangat kucintai.**
- 2. Kakak dan adiku yang kusayangi**
- 3. Sahabat-sahabatku di JOGJAKARTA**
- 4. Teman seperjuangan Sekripsi**

INTISARI

Tujuan riset ini akan menguji pengaruh dari jasa kualitas [dari;ttg] medis, paramedic, dan pendukung medis untuk kepuasan konsumen di (dalam) puskesmas kotagede yogyakarta. Relevan data adalah penanya terkesan oleh. riset Populasi adalah semua pelanggan atau konsumen, dan contoh adalah teken dari konsumen minggu November terakhir dan minggu pertama desember 2005. teknik sampling adalah sebagai purposive sampling. analisa data Metoda digunakan adalah test keandalan dan kebenaran penanya, multiple regresi analisa, t-test, fit-test, dan perjanjian asumsi klasik. Hasil menunjukkan [bahwa/yang] penanya adalah dapat dipercaya dan sah. Pertunjukan F-test bahwa semua variabel jasa kualitas mempunyai pengaruh penting untuk variabel kepuasan konsumen di 10% tingkatan penting. Pertunjukan Fit-test [bahwa/yang] model di (dalam) studi ini mempunyai tajam/jelas, dan hasil [dari;ttg] test asumsi klasik menunjukkan bahwa tidak ada masalah tentang itu. Kesimpulan dari hasil di atas menjadi jasa kualitas yang medis, jasa kualitas paramedic, dan jasa kualitas pen;dukungan medis mempunyai hal positif penting mempengaruhi untuk kepuasan konsumen di (dalam) puskesmas kotagede yogyakarta.

ABSTRAK

The Purpose of this research is to examine the influence of the service quality of medical, paramedical, and medical support for consumers satisfaction in puskesmas kotagede yogyakarta. The relevant data are taken with questioner. The research population is all consumers or customers, and the samples are taken from the last week consumers of November and the first week of Desember 2005. the sampling technique is that of purposive sampling. Data analysis method used are validity and reliability test of questioner, multiple regression analysis, t-test, fit-test, and classical assumption test. The results show that the questioner are valid and reliable. F-test show that all variables of service quality have significant influence for consumers satisfaction variable at the 10% significant level. Fit-test shows that the model in this study has sharp, and the result of classical assumption test shows that there is no problem about it. The conclusion from the results above is the medical service quality, paramedical service quality, and medical support service quality have significant positive influence for consumers satisfaction in puskesmas kotagede yogyakarta.

Keywords : service quality, consumers satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Analisis Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada puskesmas kotagede yogyakarta"** dengan baik, sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan support dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Asnawi Asdinardju, M.Si. Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Bapak Drs. Edi Supriyono, M.M. Sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Hamid dan Ibu Siti Muslikhah serta kakak dan adeku, yang senantiasa memberi dorongan dan perhatian sehingga dapat menyelesaikan studi.

Dengan terselesainya skripsi ini penulis berharap semoga dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya praktisi yang dapat digunakan sebagai referensi dan pengembangan bagi penelitian selanjutnya sehingga dapat digunakan sebagai

bahan pertimbangan yang memberi kontribusi positif bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi didalam dunia ekonomi dan bisnis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSENBAHAN	v
INTI SARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pengertian Jasa	6
B. Kewaspadaan Konsumen	7

C. Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	9
D. Penelitian terdahulu	14
E. Hipotesis	16
F. Model Penelitian	16
BAB III METODA PENELITIAN	18
A. Obyek/Subyek Penelitian	18
1. Subyek Penelitian	18
2. Obyek Penelitian	18
B. Teknik Pengambilan Sampel	18
C. Jenis Data	20
D. Teknik Pengumpulan Data	20
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	20
1. Variabel Independen	20
2. Variabel Dependen	25
F. Uji Validitas dan Realiabilitas	27
1. Uji Validitas.....	27
2. Uji Reliabilitas.....	27
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	28
1. Analisis Kualitatif.....	28
2. Analisis Kuantitatif.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Hasil Penelitian	33
1. Gambaran Buskesmas Kotagede	33

2. Visi, Misi Puskesmas Kotagede	33
B. Analisis Kualitatif.....	36
1. Responden Berdasar Jenis Kelamin	37
2. Responden Berdasar Usia.....	37
3. Responden Berdasar Tingkat Penghasilan perbulan.....	38
C. Analisis Kuantitatif	39
D. Pembahasan	45
BAB V SIMPULAN Dan SARAN	47
A. Simpulan	47
B. Saran	48

DAFTAR TABEL

4.1. Responden berdasar jenis kelamin	37
4.2. Responden Berdasar Usia	37
4.3. Responden Berdasar Tingkat Penghasilan perbulan.....	38
4.4. Uji Validitas Variabel Independen dan dependen 97 Responden.....	40
4.5. Uji Reliabilitas Variabel Independen dan dependen 97 Responden.....	41
4.6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	42

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	17
----------------------------	----