

**ANALISIS EKONOMI PENGARUH TINGKAT UTILITAS KONSUMEN**

**TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU**

**MUHAMMADIYAH GAMPING**

***ECONOMIC ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CONSUMER UTILITY***

***LEVELS ON HEALTH SERVICES AT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING***

***HOSPITAL***



**Disusun Oleh :**

**TIKA WULANDARI**

**20200430214**

**PROGRAM STUDI EKONOMI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**TAHUN AJARAN 2022/2023**

**ANALISIS EKONOMI PENGARUH TINGKAT UTILITAS KONSUMEN  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH GAMPING**

***ECONOMIC ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CONSUMER UTILITY  
LEVELS ON HEALTH SERVICES AT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING  
HOSPITAL***

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**TIKA WULANDARI**

**20200430214**

**PROGRAM STUDI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
TAHUN AJARAN 2022/2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

### HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini Saya :  
Nama : Tika Wulandari  
NIM : 20200430214

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul : **“Analisis Ekonomi Pengaruh Tingkat Utilitas Konsumen Terhadap Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Gamping”** 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 13 Maret 2024



Tika Wulandari

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam, atas nikmat, karunia, kemudahan, dan kelancaran yang telah diberikan selama perjalanan perkuliahan ini. Karya ini merupakan bentuk tanggung jawab saya kepada semua yang telah mendukung, memotivasi, dan menjadi pilar dukungan utama. Karya ini juga sebagai ungkapan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta, Ayah Daliman dan Ibu Ngatini, yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan kesempatan untuk saya menimba ilmu sebanyak mungkin. Terima kasih atas segala perjuangan, baik yang bersifat materi maupun non-materi, yang telah diberikan selama ini.
2. Adik kandung terbaik, Bayu Priyo Anggoro, yang selalu perhatian dan menjadi teman, adik, serta sahabat terbaik hingga saat ini.
3. Kakek dan Nenek terbijak, yang selalu memberikan nasehat agar saya menjadi cucu yang memiliki ilmu yang bermanfaat untuk masa depan.
4. Teman-teman setia, Erwinsyah Arya Ghani Dwitama, Mi'zar Faruq Al-Harisi, Intan Cahyani, dan Navisa, yang selalu menemani dalam perjalanan perkuliahan. Terima kasih atas kerjasama dan semangat juang yang tidak pernah pudar.
5. Untuk diri saya sendiri, yang telah kuat dan pantang menyerah meskipun mengalami banyak kegagalan dan tantangan dalam kehidupan. Terima kasih atas semua pengorbanan dan usaha yang telah dilakukan. Maafkan saya jika sering memaksa untuk terus maju meskipun lelah.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Ekonomi Pengaruh Tingkat Utilitas Konsumen Terhadap Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Gamping (Studi pada konsumen rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Rizal Yaya SE, M.Sc, Ph.D, Ak, CA, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, arahan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Prof. Dr. Endah Saptutyingsih, S.E, M.Si.. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dosen pembimbing skripsi Diah Setyawati Dewanti, SE, M.Sc, Ph.D. yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, bimbingan, dan ilmu selama proses penyelesaian skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan

ilmu dan kesempatan belajar serta pengalaman kepada penulis selama berproses menjadi mahasiswa.

5. Kedua orang tua, kakek nenek, saudara, serta teman- teman saya yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang yang tulus.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini. Apabila masih terdapat kekurangan kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 19 Februari 2024



Tika Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTI SARI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Teori Perilaku Konsumen.....	9

2.	Utilitas Pelayanan Rumah Sakit .....	12
3.	Utilitas Konsumen .....	14
4.	Tanglibles (Bukti Fisik).....	16
5.	Responsiveness (Daya Tanggap).....	16
6.	Reability (Reabilitas).....	17
7.	Assurance (Jaminan) .....	17
8.	Emphaty (Empati) .....	18
B.	Literature Review .....	19
C.	Kerangka Pikir .....	25
D.	Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
A.	Objek Penelitian .....	28
B.	Jenis Data.....	28
C.	Populasi dan Sampel.....	29
D.	Metode Analisis Data .....	30
E.	Definisi Operasional Variabel .....	31
F.	Statistik Deskriptif.....	34
G.	UJI Kualitas Instrumen.....	35
H.	Uji Aumsi Klasik.....	37
I.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
J.	Uji Hipotesis .....	39



<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.....	40
B. Tugas Pokok Dan Fungsi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.....	42
C. Visi dan Misi Rumah Sakit.....	44
D. Fasilitas dan Jenis Layanan .....	45
E. Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.....	46
F. Riwayat Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.....	47
G. Karakteristik Responden.....	48
1. Responden dengan Jenis Kelamin .....	48
2. Responden dengan usia .....	49
3. Responden dengan pekerjaan .....	51
4. Responden dengan pendidikan .....	52
5. Responden dengan poli yang di tuju di Rumah Sakit .....	53
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Statistik Deskriptif.....	56
B. Uji Kualitas Instrumen.....	58
1. Validitas.....	58
2. Reabilitas .....	60
C. Uji Aumsi Klasik.....	61
1. Uji Normalitas .....	61
2. Uji Autokolerasi .....	62
3. Uji Multikolenearitas .....	63

4. Uji Heterokedasititas .....	64
D. Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
E. Pengujian Hipotesis .....	67
1. Uji Prsial (Uji T).....	67
2. Uji Anova (Uji F) .....	68
3. Uji Koefisien Determinasi (R2) .....	69
F. Pembahasan .....	70
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1.....	26
Tabel 4. 1.....	47
Tabel 4. 2.....	49
Tabel 4. 3.....	50
Tabel 4. 4.....	51
Tabel 4. 5.....	52
Tabel 4. 6.....	53
Tabel 5 1.....	56
Tabel 5 2.....	59
Tabel 5 3.....	59
Tabel 5 4.....	60
Tabel 5 5.....	63
Tabel 5 6.....	64
Tabel 5 7.....	65
Tabel 5 8.....	65
Tabel 5 9.....	67
Tabel 5 10.....	69
Tabel 5 11.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 .....	5
Gambar 2. 1 .....	10
Gambar 2. 2 .....	25
Gambar 2. 3 .....	26
Gambar 4. 1 .....	41
Gambar 4. 2 .....	46
Gambar 5. 1 .....	62

