

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WILLINGNESS TO PAY* PADA PELAYANAN POLIKLINIK SPESIALISTIK DI KLINIK UTAMA ASRI MEDICAL CENTER YOGYAKARTA

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi
Magister Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh :

Lara Pradilla Rose
20111030043

PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

TESIS

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WILLINGNESS TO PAY*
PADA PELAYANAN POLIKLINIK SPESIALISTIK DI KLINIK UTAMA
ASRI MEDICAL CENTER YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh
Lara Pradilla Rose
20111030043

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

Tanggal




TESIS

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *WILLINGNESS TO PAY*
PADA PELAYANAN POLIKLINIK SPESIALISTIK DI KLINIK UTAMA
ASRI MEDICAL CENTER YOGYAKARTA**


Diajukan Oleh
Lara Pradilla Rose
20111030043

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 26 Desember 2016


Yang terdiri dari




Dr. Susanto, M.S.
Ketua Tim Penguji



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.
Anggota Tim Penguji



dr. Supriyatiningih, Sp. OG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji



Drs. M. Syafril Nusyirwan, M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 17 Desember 2016

Yang membuat pernyataan:



Lara Pradilla Rose

20111030043

PERSEMBAHAN

Tesis ini Kupersembahkan Untuk:

Orang tua tercinta

Suami tersayang

Almamater Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, serta Sholawat Salam dipanjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga tesis ini telah dapat diselesaikan dalam rangka memenuhi sebagian dari persyaratan guna mencapai Gelar Magister Manajemen Rumah Sakit di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Willigness to Pay* Pada Pelayanan Poloklinik Spesialistik Di Klinik Utama Asri Medical Center Yogyakarta”.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi Manajemen Rumah Sakit. Dalam kesempatan yang sangat baik ini perkenankanlah penulis mengucapkan penghargaan dan terima kasih yang tidak ternilai kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Cipto, M.A., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ijin studi di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. DR. dr. Arlina Dewi, M.Kes, AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ijin penelitian sehingga penelitian dapat dilaksanakan dan selaku Dosen Pembimbing tesis yang telah banyak memberikan waktu, tenaga serta pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tesis ini.
3. Direktur Klinik Utama Asri Medical Center (AMC), yang telah memberikan ijin penelitian di Klinik Utama Asri Medical Center (AMC).

4. Seluruh staf Klinik Utama Asri Medical Center, yang telah membantu pelaksanaan penelitian.
5. Pasien poliklinik spesialisik di Klinik Utama Asri Medical Center (AMC) yang telah berkenan menjadi responden penelitian.
6. Seluruh staf TU Program Studi Manajemen Rumah Sakit yang telah menyediakan waktunya dan informasi Akademik selama proses perkuliahan dan proses tesis.
7. Keempat orangtua tercinta, Bapak Capt. Armen Boechari, Ibu Dra. Rosmawaty, (Alm) Bapak dr. M. Rofieq Budiyo, Sp.B, dan Ibu Siti Mukarramah atas kesabarannya.
8. Suami tersayang, dr. Reza Fadhillah Yudhatama atas dukungan dan motivasi dalam berbagai hal.
9. Kakak Raesa Gilang Samudra, abang Didi Kurniadi, adek Egie Viratama, dan Kemal Adhitya.
10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Akhir kata peneliti berharap tesis ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut.

Wassalamu 'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh

Yogyakarta, 17 Desember 2016

Penulis

Lara Pradilla Rose

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka.....	10
1. Klinik Utama.....	10
2. Asri Medical Center.....	11
3. KualitasJasa.....	14
4. Permintaan (<i>demand</i>).....	16
5. <i>Willingness to Pay</i> (WTP).....	22
B. Kerangka Konsep.....	26
C. Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	27
B. Subjek Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sample.....	32
D. Cara Pengambilan Sampel.....	33
E. Kriteria Inklusi dan Eklusi.....	34

F. Variabel Penelitian.....	34
G. Definisi Operasional.....	35
H. Instrumen Penelitian.....	36
I. Alur Penelitian.....	38
J. Analisis Data.....	39
K. Etika Penelitian.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	43
B. Nilai Tawar WTP.....	43
C. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi WTP Skenario 1...52	
D. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi WTP Skenario 2...57	
E. Pembahasan.....	62

BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

F. Simpulan.....	68
G. Saran.....	68
H. Keterbatasan.....	69

DAFTAR PUSTAKA.....	70
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Responden	44
Tabel 2. Deskripsi Median Karakteristik Responden	45
Tabel 3. WTP Rata-Rata Penawaran Skenario 1 Dan 2	46
Tabel 4. Deskripsi Jumlah Responden Terhadap Skenario 1 Dan 2	46
Tabel 5. Jumlah Responden Terhadap Penawaran Skenario 1 Dan 2	47
Tabel 6. WTP Rata-Rata Seluruh Responden yang Tidak Setuju Terhadap Skenario 1 Dan 2	48
Tabel 7. Faktor yang Mempengaruhi WTP Pada Penawaran Skenario 1	50
Tabel 8. Faktor yang Mempengaruhi WTP Pada Penawaran Skenario 2	53
Tabel 9. Tawaran Peningkatan Kualitas Jasa Pada Skenario 1	57
Tabel 10. Tawaran Peningkatan Kualitas Jasa Pada Skenario 2	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian.....	26
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Uji Asumsi
- Lampiran 3. Hasil Analisis Data Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Survei Rumah Sakit
- Lampiran 5. Hasil Wawancara Kritik Dan Saran Pasien