

PENGARUH MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN

KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN PASIEN PADA

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANJARNEGARA

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

ULUNG SATRIYOKO AJI

20020410061

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2007

SKRIPSI

**PENGARUH MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN PASIEN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANJARNEGARA**

Diajukan oleh :

ULUNG SATRIYOKO AJI
20020410061

Yogyakarta, 03 Februari 2007

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Mishabul Anwar, SE, M.Si

SKRIPSI
PENGARUH MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN PASIEN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANJARNEGARA

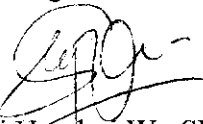
Diajukan Oleh

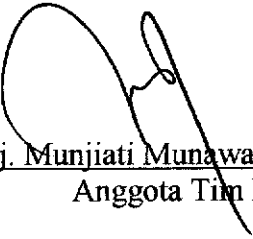
ULUNG SATRIYOKO AJI
20020410061

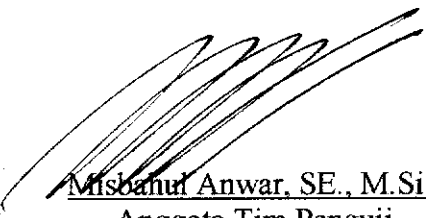
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Tanggal, 28 Februari 2007

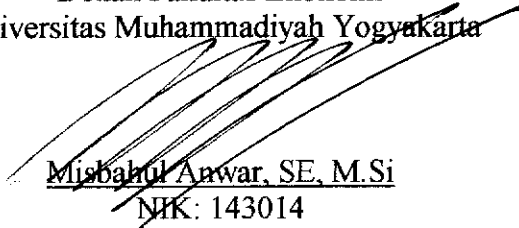
Yang terdiri dari:


Rr. Sri Handari W., SE, M.Si
Ketua Tim Penguji


Hj. Munjiati Munawaroh, SE, M.Si.
Anggota Tim Penguji


Misbahul Anwar, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, SE, M.Si
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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

Yogyakarta, Maret 2007

Ulung Satriyoko Aji

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang tidak dapat dihitung secara matematis, baik kenikmatan jasmani maupun kenikmatan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliaulah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah membawa kita kedalam tata kehidupan yang berberadapan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi ini adalah *PENGARUH MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANJARNEGARA.*

Selanjutnya terima kasih kami ucapkan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Skripsi.
2. Dra. Hasnah Rumiyantri, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
3. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis minta kritikan yang membangun, sehingga skripsi ini mendekati kesempurnaan.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, khususnya dan masyarakat bagi umumnya. Amin.

Yogyakarta, 03 Februari 2007

Ulung Satriyoko Aji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Pemasaran.....	6
2. Konsep Pemasaran.....	7

3. Perilaku Konsumen.....	10
4. Kepuasan Konsumen	11
5. Mutu Pelayanan Medis	15
6. Kesetiaan Pasien	16
B. Hasil penelitian terdahulu.....	18
C. Hipotesis.....	18
D. Model Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Obyek dan Subyek Penelitan.....	20
B. Jenis Data.....	20
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
F. Uji Kualitas Instrumen	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	27
1. Analisis Deskriptif	27
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3. Uji Hipotesis	28
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Analisis.....	31
1. Karakteritik Responden.....	31

2. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3. Uji Hipotesis.....	34
B. Pembahasan.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	43
C. Keterbatasan Penelitian.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Jasa.....	33
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Independent dan Dependent 100 responden...	33
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Independent dan Dependent 100 responden...	35
Tabel 4.7 Koefisien.....	35
Tabel 4.8 ANOVA.....	37
Tabel 3.9 <i>Model Summary</i>	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Kesetiaan Pasien.....	19
--	----