

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
PADA RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA  
DI KULON PROGO**



**Oleh :  
GUYUB SYAFARJO  
20010410083**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
PADA RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA  
DI KULON PROGO**

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



**Oleh :  
GUYUB SYAFARJO  
20010410083**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

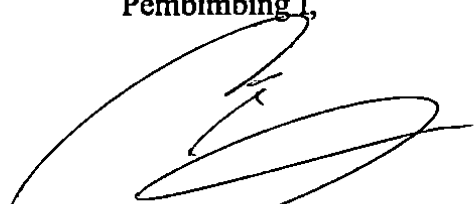
**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA**  
**DI KULON PROGO**

Diajukan oleh  
GUYUB SYAFARJO  
20010410083

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I,

Tanggal 4 September 2005



**H. Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si.**  
NIK. 131 577 593

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
PADA RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA  
DI KULON PROGO**

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 25 Februari 2006  
Yang terdiri dari

Ketua:



**Sutriyo Wibowo, SE, MM**  
NIK : 143 030

**Meika Kurnia P.R.D.A, SE, M.Si**  
NIK : 143 072

Mengetahui  
Dekan fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Misbahul Anwar, SE, MSi**

NIK : 143 014

## KATA PENGANTAR

Segala puji baga Allah SWT yang senantiasa memberikan nafas dan kehidupan terhadap seluruh a'umat yang diciptakan-Nya. Sholawat serta salam selalu tercurahkan pada nabi junjungan kita Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya sampai ahir zaman.

Tidak ada karya yang memiliki nilai dan pemaknaan yang berarti tanpa adanya perjuangan, dan tidak ada perjuangan tanpa adanya uluran tangan orang lain. Uluran tangan inilah yang telah membuahkan hasil karya yang jauh dari kesempurnaan, dengan bantuan serta dukungan dari semua pihak dengan tulus ikhlas membantu peruses pengerjaan sehingga terwujud sebuah karya. Penulis menyadari bahwa karya ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu besar harapan adanya kritikan dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Dan akhirnya ijinkan saya dengan setulus hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si , selaku dosen pembimbing atas segala kesabaran , bimbingan dan arahnya
2. Ibu Hasnah Rimiati,S.E, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Fajarwati. SE, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Pihak Rumah Sakit Kharisma Paramedika atas izin yang diberikan kepada saya untuk melaksanakan penelitian ini.
5. Kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikanya karya ini.

Ahirnya dengan iringan do'a. semoga Allah SWT melimpahkan pahala kepada semu pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Mengingat keterbatasan pengalaman penulis maka tidaklah menutup kemungkinan banyak kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini baik dalam cara penulisan maupun kualitas analisisnya, oleh karena itu penulis berharap saran dan kritik dari pembaca demi perbaikan skripsi ini.

Ahirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya penulis, para manajer, dan pihak lain yang memerlukannya.

Penulis

Guyub Syafarjo

## DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. BatasanMasalah.....	5
C. Rumusanmasalah.....	5
D. TujuanPenelitian.....	6
E. ManfaatPenelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	7

C. Strategi Bisnis yang Berorientasi pada Konsumen.....	9
D. Kepuasan Pelanggan.....	10
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
F. Hipotesis.....	11
G. Model Penelitian.....	12
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
A. Subjek Penelitian.....	13
B. Jenis Data .....	13
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	13
D. Teknik Pengumpulan Data .....	14
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	14
1. Kualitas Pelayanan .....	14
2. Fasilitas .....	15
3. Pesaing .....	16
4. Kepuasan Konsumen .....	17
F. Uji Kualitas Data .....	18
1. Analisis Validitas .....	18
2. Analisis Realibilitas .....	19
G. Uji Hipotesis dan Analisa Data .....	20
1. Analisis Kualitatif .....	20
2. Analisis Regresi Berganda .....	20
3. Pengujian hipotesis .....	21



<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A.	Sejarah RSKB & Trauma Kharisma Paramedika .....	25
B.	Visi dan Misi .....	26
C.	Data-data Fasilitas dan Pesaing .....	31
D.	Analisa Data .....	34
E.	Pembahasan .....	46
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
A.	Kesimpulan .....	48
B.	Saran .....	49
C.	Keterbatasan .....	50

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. This is essential for ensuring the integrity of the financial statements and for providing a clear audit trail.

2. The second part of the document outlines the various methods used to collect and analyze data. These methods include direct observation, interviews, and the use of statistical techniques. Each method has its own strengths and limitations, and it is important to choose the most appropriate one for the specific situation.

3. The third part of the document describes the process of data analysis. This involves identifying patterns, trends, and anomalies in the data. It also involves testing hypotheses and drawing conclusions based on the results.

4. The final part of the document discusses the importance of reporting the results of the analysis. This involves presenting the findings in a clear and concise manner, and providing recommendations based on the results.

In conclusion, the document emphasizes the importance of a systematic and rigorous approach to data collection and analysis. It also highlights the need for transparency and accountability in the reporting process.

The following table provides a summary of the key points discussed in the document:

Section	Key Points
1. Introduction	Importance of accurate records and audit trail.
2. Data Collection Methods	Direct observation, interviews, and statistical techniques.
3. Data Analysis	Identifying patterns, trends, and anomalies; testing hypotheses.
4. Reporting	Presenting findings clearly and concisely; providing recommendations.

The document is intended to provide a comprehensive overview of the data collection and analysis process, and to serve as a guide for practitioners in the field.

## DAFTAR TABEL

4.1 Pelayanan Rawat inap .....	28
4.2 Karakteristik responden menurut jenis kelamin .....	35
4.3 Karakteristik responden menurut Usia .....	36
4.4 Karakteristik responden menurut Tingkat Pendidikan .....	36
4.5 Karakteristik responden menurut Tingkat Pekerjaan .....	37
4.6 Karakteristik responden menurut Tingkat Pendapatan .....	37
4.7 Aritmetik mean Variabel Kualitas Pelayanan .....	38
4.8 Aritmetik mean Variabel Fasilitas .....	39
4.9 Aritmetik mean Variabel Pesaing .....	40
4.10 Aritmetik mean Variabel Kepuasan .....	40
4.11 Validitas Bagian I .....	42
4.12 Validitas Bagian II .....	42
4.13 Validitas Bagian III .....	43
4.14 Validitas Bagian IV .....	43
4.15 Reliabilitas .....	44
4.15 Uji Hipotesis .....	44

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen .....	12
3.3	Pengujian Hipotesis.....	23
3.3	Uji Koefisien Regresi Serempak.....	24

MEMORANDUM

TO : [Illegible]

FROM : [Illegible]

SUBJECT : [Illegible]

11/11/54

6

11/11/54

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya dalam pemeriksaan kesehatan pada Rumah Sakit Kharisma Paramedika yang ada di Kulon Progo, serta mencari variabel yang paling dominant mempengaruhi kepuasan konsumen

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, variabel fasilitas, variabel pesaing, variabel kepuasan. Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada pasien yang ada di Rumah Sakit Kharisma Paramedika di Kulon Progo.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *judgemend sampling* dan *convenience sampling*. Untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Dari ketiga variabel penelitian, ternyata variabel Pesaing adalah variabel yang paling dominant mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memenuhi kebutuhan dalam melakukan pemeriksaan kesehatan di RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA DI KULON PROGO.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen RUMAH SAKIT KHARISMA PARAMEDIKA DI KULON PROGO

## Abstract

The Research purpose to know about variables that have influence in customer satisfaction to complete their demand at health checkup in Kharisma Paramedika hospital of kulon Progo, and to find out the dominant variables which influence to customer satisfaction in their decision to take checkup at there.

Variables used in this research that services quality, facilities, competitor, and satisfaction variables. Analysis based on data research that obtained from research's respondent had gathered via questioner. Questioner has spread at some part in Kharisma Paramedika Hospital of Kulon Progo.

Sampling technique have used in this research is *judgment sampling* and *convenience sampling*. To examine research hypothesis used the double linear regression analysis that supported by SPSS computer software. From the three groups of research variables, it appears that competitor variables dominant variable have better impact in customer satisfaction to comply their demand at health checkup in Kharisma Paramedika Hospital of Kulon Progo.

**Keyword:** KHARISMA PARAMESIKA HOSPITAL OF KULON PROGO  
*Customer Satisfaction*

Handwritten text, likely bleed-through from the reverse side of the page. The text is extremely faint and illegible due to the quality of the scan. It appears to be organized into several paragraphs or sections, possibly containing names, dates, and descriptive notes. Some words are difficult to discern but may include "J. J. J.", "1892", and "1893".