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
Unifersitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 25 Februari 2006
Yang terdiri dari

Ketua:

H. Asnawi Asdmardju, Drs. M.Si.
NIK 131 577 593

Anggota:

Sutrino 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 ahirnya ijinkan saya dengan setulus hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si , selaku dosen pembimbing atas segala kesabaran , bimbingan dan arahanya
2. Ibu Hasnah Rimiyati,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 skripsiini 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

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel-varioabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memenuhi kebutuhaya 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 disebarkan kepada pasien yang ada di Rumah Sakit Kharisma Paramedika di Kulon Progo.

Teknik pengambilan sampleyang digunakan yaitu *judgemend sampling* dan *convenience sampling*. Untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linear bergandayang dibantu dengan menggunakan progam *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 coustomer satisfaction to complete their demand at health checkup in Kharisma Paramedika hospital of kulon Progo, and to find out the dominant variables ulich influence to costumer saticfaction in their decision to take checkup at there.

Variables used in this research that servicesquality, facilities, competitor, and satifaction variables. Analysis based on data research that obtained from research's respondent had gathered via questioner. Questioner has spread at some patend in Kharisma Paramedika Hospital of Kolon Progo.

Sampling technique have used in this research is *judgment sampling* and *convenience sampling*. To examine research hypothesis used the doubled linier 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 costumer satisfaction to comply their demand at health checkup in Kharisma Paramedika Hospital of Kulon Progo.

Keyword: KHARISMA PARAMESIKA HOSPITAL OF KULON PROGO *Costoumer Satifaction*