

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RISIKO PERSEPSIAN, DAN
HARAPAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG
DIMEDIASI OLEH NILAI PERSEPSIAN**

(Studi pada Pasien Asri Medical Center Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED RISK, AND
COSTUMER EXPECTATION ON CUSTOMER SATISFACTION
MEDIATED BY PERCEIVED VALUE***

(Study on Asri Medical Center in Yogyakarta)



Oleh

ALFIAN ZAINUL AKBAR

20120410271

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RISIKO PERSEPSIAN, DAN
HARAPAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG
DIMEDIASI OLEH NILAI PERSEPSIAN**

(Studi pada Pasien Asri Medical Center Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED RISK, AND
COSTUMER EXPECTATION ON CUSTOMER SATISFACTION
MEDIATED BY PERCEIVED VALUE***

(Study on Asri Medical Center in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

ALFIAN ZAINUL AKBAR

20120410271

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RISIKO PERSEPSIAN, DAN
HARAPAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG
DIMEDIASI OLEH NILAI PERSEPSIAN**

(Studi pada Pasien Asri Medical Center Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED RISK, AND
COSTUMER EXPECTATION ON CUSTOMER SATISFACTION
MEDIATED BY PERCEIVED VALUE***

(Study on Asri Medical Center in Yogyakarta)

Diajukan oleh

ALFIAN ZAINUL AKBAR

20120410271

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

(Sutrisno Wibowo, SE., MM)
NIK. 19780415200004 123 046

Tanggal: Selasa, 8 Desember 2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RISIKO PERSEPSIAN, DAN
HARAPAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG
DIMEDIASI OLEH NILAI PERSEPSIAN**

(Studi pada Pasien Asri Medical Center Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED RISK, AND
COSTUMER EXPECTATION ON CUSTOMER SATISFACTION
MEDIATED BY PERCEIVED VALUE***

(Study on Asri Medical Center in Yogyakarta)

Diajukan oleh

**ALFIAN ZAINUL AKBAR
201201410271**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal, 16 Desember 2015

Yang terdiri dari

Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si
Ketua Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM
Anggota Tim Penguji

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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawono, SE., M.Si
NIK. 19660604199202 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Alfian Zainul Akbar

Nomor mahasiswa : 20120410271

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, RISIKO PERSEPSIAN, DAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH NILAI PERSEPSIAN (Studi pada Pasien Asri Medical Center Yogyakarta)”** 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 disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 8 Desember 2015

Materai, 6000,-

Alfian Zainul Akbar

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Stay Hungry, Stay Foolish”

-Steve Jobs-

*“Your time is limited, so don’t waste it
living someone else’s life. Don’t be
Trapped by dogma – which is living with the result
of the noise others’ opinions down out your own inner voice.
and most important, have the courage to follow your heart
and intuition. They somehow already know
what you truly want to become.
everything else is secondary.”*

-Steve Jobs-

PERSEMBAHAN

Kurpersembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi meskipun kalian jauh disana.

Saat kulemah tak berdaya kalian selalu menjadi energi positif bagi penulis, selalu dengan ikhlas memanjatkan doa untuk putra tercinta dalam setiap sujudnya.

H. Dede Jakaria, Terimakasih untuk menjadi guru pertama yang mengajarkanku akan kehidupan serta selalu menuntunku untuk bermental baja.

Hj. Siti Nuriyah, Kelembutan, Kesabaran, Kesederhanaan serta dirimu yang Qana'ah membuatku selalu bangga telah terlahir dari rahimmu. Engkau akan selalu menjadi wanita terhebat untukku. Terimakasih untuk semuanya Mama.

Serta kalian...

1. Reza Fahrotunnisa dan Hanif Rahmat Fauzan, Adik-adiku yang walaupun kita sering ribut, tapi yakin kita saling dukung dan sayang serta saling melindungi.
2. Keluarga besar kelas Manajemen G 2012, *you are the best*. Sangat beruntung saya bisa kenal kalian semua.
3. Haturnuhun kangge Keluarga besar HIMMAKA Yogyakarta, yang memberikan beberapa pengalaman berharga bagi saya.
4. Uci dan Ajeng makasih udah bantu nyebar kuesioner tanpa di traktir...
5. Mantan Kost Arofah yang super Gokil dan Jail Nanda, Rifqi, Agus, Rian, Fathul. Semoga kalian tetep gokil, sampe akhir hayat.
6. Makasih juga Mang Icih sudah memberikan dukungan dan meminjamkan laptopnya selama penyusunan skripsi

7. Untuk keluarga di Jogja, Rizaludin, Firda (babe), Arif, dan Rilo.
8. Patner bisnis yang udah menghidupi saya walaupun tidak signifikan Gina DPL, Tresna, Puji
9. Temen magang Asha, Hendra, Aditya, Apip, dkk
10. Temen-temen KKN 08 yang super duper keren Rudi, Jatmiko, Bang Vebri, Bang Amar, Bang Hendy, Mahyudin, Aditya Prima, Hielmy, Areza, Abdul, Shinta, Rahayu, Eky, Murni, Ningsih, Anggi, Ratih, makasih buat kalian atas kerjasama dan pengalaman berharga selama KKN
11. Bapak dan Ibu Dukuh Janturan, Mas Adit, dan keluarga. Makasih telah banyak memberikan pengalaman dan bimbingan yang luar biasa.
12. Lyna makasih banyak sebagai staf lab Manajemen, udah urusin berkas-berkas dan tiada lelah menjawab line walapun super duper sibuk.
13. Makasih juga buat semua yang terlibat dan mendukung serta saya selama kuliah dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan semuanya. Termikasih.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, risiko persepsian, dan harapan konsumen terhadap tingkat kepuasan pasien yang dimediasi oleh nilai persepsian.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dan *nonprobability sampling* yang digunakannya adalah *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 192 orang pasien Asri Medical Center Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan melalui program AMOS 21 sebagai alat analisisnya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap nilai persepsian. Selanjutnya risiko persepsian mempunyai pengaruh negatif terhadap nilai persepsian, dan nilai persepsian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Risiko Persepsian, Harapan Konsumen
Nilai Persepsian, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This research aimed at finding how much the influence of service quality, perceived risk and consumer expectation were, towards consumer satisfaction level mediated by perceived value.

The sample collecting method conducted in this research was nonprobability sampling, and the nonprobability sampling used was purposive sampling. The respondents in the study were 192 patients of Asri Medical Center of Yogyakarta. The research also used Structural Equation Modelling (SEM) conducted through AMOS 21.0 program as the analysis tool.

The result of the research showed that the service quality had positive and significant influence towards the perceived value. Then, the perceived risk had negative influence towards the perceived value, and the perceived value had positive influence towards the consumer satisfaction.

Keywords: service quality, perceived risk, customer expectation, customer satisfaction, and perceived value.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Risiko Persepsian, dan Harapan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen yang Dimediasi Nilai oleh Persepsian (Studi pada Pasien Asri Medical Center Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi
4. Semuah pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 8 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian	4
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Hipotesis.....	19
D. Model Penelitian	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian	24
B. Jenis Data.....	24
C. Teknik Pengambilan sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel	26
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	27
G. Uji Hipotesis dan Analisa Data.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	38
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	44
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	47
D. Pembahasan (Interpretasi)	57

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	59
C. Keterbatasan Penelitian	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2. <i>Goodness-of-fit Indices</i>	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Pasien	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Data	48
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Multivariate Outliers</i>	48
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Univariate Outliers</i>	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Model CFA Konstruk Eksogen.....	54
Tabel 4.12 Hasil <i>Regression Weight</i> CFA Konstruk Eksogen.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Model CFA Konstruk Endogen	58
Tabel 4.14 Hasil <i>Regression Weight</i> CFA Konstruk Endogen	59
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	24
Gambar 3.1 Diagram Alur.....	32
Gambar 4.1 Model CFA Konstruk Eksogen	53
Gambar 4.2 Model CFA Konstruk Endogen.....	57
Gambar 4.3 Model Pengukuran.....	61