

**ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KESETIAAN PASIEN RUMAH SAKIT**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**YUYUN HAYATUN NUFUS**

20020410042

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2006**

**ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN PASIEN RUMAH SAKIT**

**SKRIPSI**



Oleh:

**YUYUN HAYATUN NUFUS**

20020410042

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2007**

i

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN PASIEN RUMAH SAKIT**

Diajukan oleh

**YUYUN HAYATUN NUFUS**  
20020410042

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing I



Misbahul Anwar, S.E. M.Si.  
NIK : 143 014

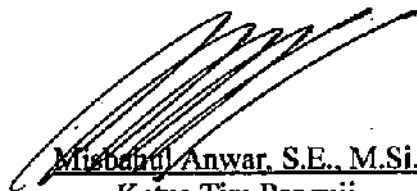
Tanggal 6 Febuari 2007

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN PASIEN RUMAH SAKIT**

Diajukan oleh

YUYUN HAYATUN NUFUS  
20020410042

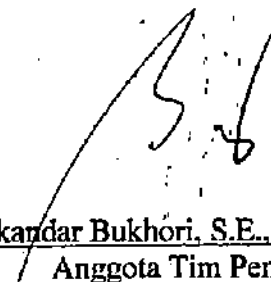
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 31 Januari 2007  
Yang terdiri dari



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

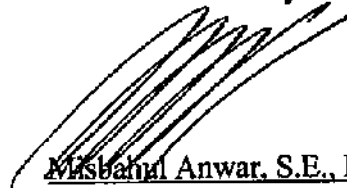


Fauziah, S.E., M.Si.  
Anggota Tim Penguji



Iskandar Bukhori, S.E., S.H., M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.  
NIK: 143 014

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 31 Januari 2007

Yuyun Hayatun Nufus

*Kybersembahkan*  
*Kepada:*  
 Mom & Dad  
 Ktin, Ewis, Ton, Cand  
 My Honey Al Harris  
 Almamaterku

*When I pass through the oceans of waves I stand firm seeping through the tides of lessons to be learned. Through the beauty of a pure and righteous love, I press onward flying high.*

- ❖ My Mom Hg, Djamilah Lie, my Dad H. Wagyo, Ma... Pa... Makasih ya atas doa, bimbingan serta perhatiannya selama ini. Mama n Papa adalah Orang Tua terbaik yang ada di dunia ini, yeyun bangga jadi salah satu anak, mama sama papa!
- ❖ Ktin, Ewis, Lon, Cand, makasih ya supportnya selama ini! Kapan ya kita bisa kumpul lagi n gak akgn pisah – pisah lagi??
- ❖ My LoveLyLove AL Harris yang selalu menemani, membantu, dan menyemangatkan setiap waktu... I LOVE YOU JOHNEY
- ❖ Temen – temen at Wisma Nugraha (Yeyo, Jertin, Mpok Aji, Aji, Rizar, Bunda, Zaya, n smua yang ada di WBN) Never GIVE UP! SEMANGAT!!!
- ❖ Temen – temenku yang dah lama gak ketemu (Yani, Kuni, Dita, Mngnong, Dini, Remy, Nanda, n Vera) kapan ya kita jalan – jalan lagi?? Mizz n ALL PRGN, Amigos 4 sempre ~ ~
- ❖ My fren Rini Spears, thankyou 4 being my friend, mizz n ~ ~
- ❖ Semua teman – teman yang kenal, maaf gak bisa disebutin satu persatu, tapi kalian tetap temenku kq?!
- ❖ Semua pihak yang turut membantu terselesainya skripsi ini.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien dan untuk menguji apakah kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien. Ada 3 hipotesis yang diajukan, hipotesis 1-3 diuji dengan menggunakan regresi berganda dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=5\%$ ).

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa implikasi untuk berbagai pihak. Dari temuan yang diperoleh pada penelitian ini variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kesetiaan pasien baik secara parsial maupun secara simultan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kesetiaan Pasien.



## KATA PENGANTAR

Assalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia, rahmat, hidayah serta inayah-Nya. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan atas Nabi Muhammad SAW, Para keluarga, dan para sahabat yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah (zaman yang penuh dengan kebodohan) ke zaman yang syarat akan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga penulis dapat memperoleh bekal ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan dan semoga bermanfaat dikemudian hari. Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tiada kata yang dapat penulis ucapkan selain "Alhamdulillah Rabbil Alamin", sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul :

### **"ANALISIS PENGARUH MUT PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN PASIEN RUMAH SAKIT".**

Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan dan doa dari semua pihak yang rela meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan kepada penulis, baik bantuan materil maupun spiritual. Pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh penulis selama masa belajar menuntut ilmu dan antusias dalam menyusun bab demi bab dari skripsi ini yang pernah penulis alami, tidak membuat penulis lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dan juga selaku dosen pembimbing

yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk hingga terselesaikannya skripsi ini.

2. Bapak Iskandar Bukhori, S.E.,S.H.,M.Si, selaku dosen penguji.
3. Ibu Fauziah, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji.
4. Ayahanda dan Ibunda serta ketiga kakakku dan seorang adik tercinta, atas cinta dan kasih sayang serta support, dan do'a kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Seluruh Staf Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pelayanannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu 'Alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 04 januari 2007

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
1. Perilaku Konsumen.....	8
2. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
3. Kepuasan Pelanggan .....	16
4. Kesetiaan Pelanggan .....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis .....	22
D. Model Penelitian .....	23
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	24
B. Jenis Data .....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data .....	25

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori .....	8
1. Perilaku Konsumen.....	8
2. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
3. Kepuasan Pelanggan .....	16
4. Kesenjangan Pelanggan .....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis .....	22
D. Model Penelitian .....	23
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	24
B. Jenis Data .....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data .....	25

## DAFTAR TABEL

3.1. Operasionalisasi Variabel .....	30
4.1. Sampel dan Tingkat Pengembalian .....	40
4.2. Jenis Kelamin Responden .....	40
4.3. Usia Responden .....	41
4.4. Pendidikan Terakhir Responden .....	41
4.5. Pekerjaan Responden .....	42
4.6. Hasil Uji Validitas .....	44
4.7. <i>Reliability Statistics</i> .....	45
4.8. Hasil Uji-t.....	46
4.9. Hasil Uji ANOVA .....	47

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2. Model Penelitian .....	23