

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
JASA RAWAT JALAN RSU Dr. SAIFUL ANWAR MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen**



Disusun Oleh :

**ROMY KRISTYANTO WIRAKUSUMA
00.220.018**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2006**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **ROMY KRISTYANTO WIRAKUSUMA**
Nomor Pokok : 00.220.018
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA RAWAT JALAN RSU. Dr.
SAIFUL ANWAR MALANG**

Malang, Maret 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi

Pembimbing

(Dra. ERNA SETIJANI, MM)

(Dra. HJ. ANIEK SUSTIANI, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN
JASA RAWAT JALAN RSU. Dr. SAIFUL ANWAR MALANG**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :
ROMY KRISTYANTO WIRAKUSUMA
00.220.018

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 2 Maret 2006

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Dra. Hj. ANIEK SUSTIANI,MM

Dra. DIAH WIDIAWATI, MM

Anggota Penguji

Dra. CHODIDJAH, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, Maret 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang

Drs.MAXION SUMTAKY,M.Si

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **ROMY KRISTYANTO WIRAKUSUMA**
Nomor Pokok : 00.220.018
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 03 September 1980
Alamat : Jl. Santrean II/9 Malang
Nama Orang Tua (Ayah) : Sriyanto Andreas
(Ibu) : Yuli Atmiani
Riwayat Pendidikan :
1. Tahun 1994 lulus SDK Mardiwiyata
Malang
2. Tahun 1997 lulus SLTP Negeri 13 Malang
3. Tahun 2000 lulus SMU Kristen 2 Malang
4. Tahun 2000 Terdaftar sebagai Mahasiswa
Fakultas Ekonomi Program Studi
Manajemen Unmer Malang

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran TUHAN YME yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RAWAT JALAN RSUD SAIFUL ANWAR MALANG”

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak **Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.**, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu **Dra. ERNA SETIJANI, MM**, Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu **Dra.Hj.ANIEK SUSTIANI,MM**, Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberi pengarahannya dan bimbingan serta petunjuk-petunjuk yang berguna kepada penulis sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis dari mulai menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
5. Kedua orang tuaku tercinta bapak dan Ibu, terima kasih atas do'a, cinta, air mata dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya, serta dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Direktur Dr.Pawik Supriadi,Sp.JP(K) yang telah memberikan izin untuk penelitian,Kepala Bidang Diklit Drg.Asri Kusuma Djadi,MMR dan Kepala IRJ Dr.Elфина.G.sadono,SpM yang telah memberikan segala informasi mengenai data RSUD Saiful Anwar Malang.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari TUHAN YME. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Skripsi ini.

Demikianlah Skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Malang, Januari 2006
Penulis

(ROMY KW)

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Jasa	7
B. Karakteristik Khusus Jasa	8
C. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	11
D. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	14
E. Pengertian Kepuasan Konsumen	17
F. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
G. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen	23
H. Hipotesis Penelitian	25

BAB III	:	METODE PENELITIAN	
A.		Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel	28
B.		Ruang Lingkup Penelitian	34
C.		Lokasi Penelitian	34
D.		Populasi dan Sampel	34
E.		Sumber Data	36
F.		Teknik Pengumpulan Data	37
G.		Uji Instrumen	38
H.		Teknik Analisis Data	40

BAB IV	:	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.		Penyajian Data	43
	1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
	2.	Tujuan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	45
	3.	Struktur Organisasi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	47
	4.	Jasa Pelayanan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	68
	5.	Pelayanan Instalasi Rawat Jalan	73
	6.	Deskripsi Responden	78
	7.	Deskripsi Variabel Penelitian	83
B.		Pembahasan Hasil Penelitian	100
	1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	100
		a. Uji Validitas	100
		b. Uji Reliabilitas	101
	2.	Hasil Pengujian Hipotesis	103
		a. Hasil Analisis Pengujian Regresi Linier Berganda	104
		b. Hasil Uji F	108
		c. Hasil Uji t	109
C.		Interpretasi Hasil Pengujian	112

BAB V	:	KESIMPULAN DAN SARAN	
		1. Kesimpulan	117
		2. Saran-saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin Responden	79
2. Deskripsi Responden Ditinjau Dari Umur Responden	80
3. Deskripsi Responden Ditinjau dari Pekerjaan	81
4. Deskripsi Responden Ditinjau Dari Besarnya Pendapatan Per Bulan	82
5. Distribusi Amatan Dari Berbagai Item Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> (X_1)	84
6. Distribusi Amatan Dari Berbagai Item Variabel Keandalan/ <i>Reliability</i> (X_2)	87
7. Distribusi Amatan Dari Berbagai Item Variabel Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i> (X_3)	89
8. Distribusi Amatan Dari Berbagai Item Variabel Jaminan dan Kepastian/ <i>Assurance</i> (X_4).....	92
9. Distribusi Amatan Dari Berbagai Item Variabel Empati/ <i>Emphaty</i> (X_5)	95
10. Distribusi Amatan Dari Berbagai Item Kepuasan Konsumen (Y).....	98
11. Hasil Uji Validitas Instrumen	101
12. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen	102
13. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman	
1. Kerangka Pikir Konsep		25
2. Kerangka Hipotesis		26
3. Struktur Organisasi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang		48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. *Summarize*
3. *Frequencies*
4. *Correlation*
5. *Reliability*
6. *Regression*

ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA RAWAT JALAN RSUD Dr. SAIFUL ANWAR MALANG

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang serta untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen (pasien) sebagai pengguna jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa jumlah masyarakat yang menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang setiap hari berkisar antara 700 sampai 800 orang. Maka dari itu sampel ditentukan sebanyak 80 responden (10% dari jumlah populasi) dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidentally sampling* (sampel seadanya).

Berdasarkan hasil analisis dihasilkan nilai F hitung sebesar 38,580 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,37. Hal ini berarti bahwa variabel Bukti Fisik/*Tangibles* (X_1), Keandalan/*Reliability* (X_2), Ketanggapan/*Responsiveness* (X_3), Jaminan dan Kepastian/*Assurance* (X_4) dan Empati/*Emphaty* (X_5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Nilai *R square* sebesar 0,723 menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen (Y) dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas berupa faktor-faktor kualitas jasa berupa meliputi Bukti Fisik/*Tangibles* (X_1), Keandalan/*Reliability* (X_2), Ketanggapan/*Responsiveness* (X_3), Jaminan dan Kepastian/*Assurance* (X_4) dan Empati/*Emphaty* (X_5) sebesar 72,3% sedangkan sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti.

Hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung masing-masing variabel lebih besar dari nilai t tabel sehingga dapat dikatakan bahwa variabel-variabel bebas berupa faktor-faktor kualitas jasa berupa meliputi Bukti Fisik/*Tangibles* (X_1), Keandalan/*Reliability* (X_2), Ketanggapan/*Responsiveness* (X_3), Jaminan dan Kepastian/*Assurance* (X_4) dan Empati/*Emphaty* (X_5) secara individu (parsial) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat berupa Kepuasan Konsumen (Y). Hasil analisis regresi berganda diketahui bahwa variabel Empati/*Emphaty* (X_5) dengan nilai koefisien regresi terbesar (0,198) menunjukkan bahwa variabel Empati/*Emphaty* (X_5) mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dalam menggunakan jasa rawat jalan pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.