

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMAKAI JASA KESEHATAN DI KLINIK PERMATA HATI  
PLOSOREJO KUTO KERJO KARANGANYAR**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

**HARTANTI**  
**B 100 070 149**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PEMAKAI JASA KESEHATAN DI KLINIK PERMATA HATI  
PLOSOREJO KUTO KERJO KARANGANYAR**

Yang ditulis oleh:

**HARTANTI  
B 100 070 149**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Maret 2011

Pembimbing

**(Drs. Wiyadi, MM, Ph.D)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

**(Dr. Triyono, M.Si)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **HARTANTI**  
NIRM : **07.6.106.02016.50149**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI JASA  
KESEHATAN DI KLINIK PERMATA HATI  
PLOSOREJO KUTO KERJO  
KARANGANYAR**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **MARET 2011**.....

Yang membuat pernyataan,

.....  
**HARTANTI**  
.....

## MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan , maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap  
(Qs. Al Insyirah :6-8)

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.  
(Imam Al Ghozali)

Hidupku perjuanganku  
(Penulis)

## PERSEMBAHAN

*Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini special untuk:*

- ❖ Allah SWT, sembah sujudku, syukurku, yang memberi hidup, Rasul, dan para Nabi-nya atas segala limpahan rahmat serta hidayah-nya*
- ❖ Bapak ibuku tercinta yang telah banyak memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan moral dan material serta kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku.*
- ❖ Kakakku tersayang yang telah banyak memberikan aku dukungan, nasihat yang berharga buatku,*
- ❖ Yankndutku terkikuk terima kasih atas dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan buatku,.....*
- ❖ Sahabat- sahabatku dan teman dulanku terima kasih atas persahabatannya.*
- ❖ Temen-temen kosku terima kasih atas kebersamaanya.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan dan mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan menjadi bahan masukan kepada pihak manajemen klinik untuk perbaikan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pemakai jasa kesehatan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji F, uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pemakai jasa kesehatan Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. Sedangkan sampel penelitian adalah 150 pemakai jasa kesehatan Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar dengan *random sampling* sebagai teknik dalam pengambilan sampel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. *Tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai nilai koefisien *beta* sebesar 0,292 yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa *responsiveness* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerja Karanganyar

Kata kunci: *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, kepuasan pemakai jasa kesehatan.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji syukur kehadiran Allah Swt atas segala nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat membuat sebuah karya yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Kesehatan di Klinik Permata Hati Plosorejo Kuto Kerjo Karanganyar**” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan Skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dari semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan oleh penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang amat besar kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM. selaku Kajar Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Triyono, SE.,Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Sri Murwanti SE, MM Selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan pada penulis.
5. Bapak Drs. Wiyadi, MM, Ph.D. selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Bapak ibuku tercinta yang telah banyak memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan moral dan material serta kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku.

8. Kakakku tersayang yang telah banyak memberikan aku dukungan, nasihat yang berharga buatku,
9. Yankndutku terkikuk terima kasih atas dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan buatku,,,,,,
10. Sahabat- sahabatku dan teman dulanku (Cintul, Yanie, Gendut, Tegar, Kenthus, Yaya) terima kasih atas persahabatannya.
11. Temen-temen kosku (Sari, Cekiprit, Mbak Handa, Tria, Ambar, Nur, Reza, Wulan, Puput dan Dina) terima kasih atas kebersamaanya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dan hanya pada Allah Swt penulis mohon pertolongan dan memanjatkan doa semoga kita selalu dalam ridho-Nya.

Walaupun sudah mengerahkan usaha yang maksimal, namun penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Skripsi ini. Maka dari itu Kritik dan Saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermamfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Maret 2011

Penulis

**(HARTANTI)**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	4
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Perilaku Konsumen .....	6
B. Pemasaran Jasa .....	13
C. Kualitas Pelayanan .....	18
D. Penelitian Terdahulu .....	24

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN .....	27
	A. Kerangka Pemikiran .....	27
	B. Hipotesis .....	28
	C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	29
	D. Jenis dan Sumber Data .....	30
	E. Pengumpulan Data .....	31
	F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	31
	G. Analisis Data .....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	40
	A. Karakteristik Responden .....	40
	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	44
	C. Pengujian Asumsi Klasik .....	48
	D. Analisa Data .....	52
	E. Pembahasan .....	56
BAB V	PENUTUP .....	64
	A. Kesimpulan .....	64
	B. Keterbatasan Penelitian .....	65
	C. Saran .....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	42
Tabel 4.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> ( $X_1$ ) .....	44
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> ( $X_2$ ) .....	45
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ) .....	45
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> ( $X_4$ ) .....	46
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ) .....	46
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelangagn (Y) .....	47
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	50
Tabel 4.13.	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4.14.	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	52
Tabel 4.15.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t) .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1 <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	49