

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH SAKIT PANTI RAPIH DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

ALWI DARMADI

11094822

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

RUMAH SAKIT PANTI RAPIH

YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun oleh:

ALWI DARMADI

NIM : 11094822

Jurusan : Manajemen

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2013

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH SAKIT PANTI RAPIH DI YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagai syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah di cantumkan sebagaimana mestinya.

Jika kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta,.....



Alwi Darmadi

11094822

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
RUMAH SAKIT PANTI RAPIH DI YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ALWI DARMADI

11094822

dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Bisnis

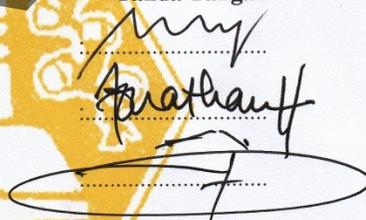
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada tanggal 16 JAN 2014.....

Nama Dosen:

Tanda Tangan

1. **Dra. Ety Istriani, MM**
2. **Jonathan Herdioko, SE., MM**
3. **Petra Surya Mega Wijaya, SE, MSi**



Yogyakarta, 24 JAN 2014.....

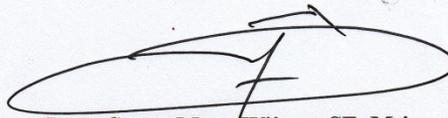
Disahkan Oleh:

Dekan,

Wakil Dekan 1 Manajemen,



Dr. Singih Santoso, MM



Petra Surya Mega Wijaya, SE, Msi

HALAMAN KATA MUTIARA

**“HIDUP ADALAH PERJUANGAN, PERJUANGAN UNTUK MENJADI LEIBIH BAIK,
JANGAN PERNAH MENYERAH WALAUPUN TERKADANG BANYAK COBAAN YANG
MENGHALANGI.”**

**Seseorang yang kikir, tidak akan lahir di alam bahagia. Seseorang
yang bodoh, tidak pernah mau bermurah hati.**

Akan tetapi,

**Seseorang yang bijaksana, akan selalu bergemira dalam berdana, Ia
akan berbahagia di kelahiran yang akan datang.**

(Dhammapada XIII, 177)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada,

- Sang Hyang Adi Buddha, Tuhan Yang Maha Esa
 - Papa, Mama, Pin-pin, ce Ica, ce Lia
 - Sahabat dan teman-teman manajemen '09
- Kawan-kawanku seperjuangan dan sepermaianan SI '09
 - Dosen pembimbingku
 - Almamaterku, Duta Wacana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya yang senantiasa berlimpah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Panti Rapih di Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Selain itu diharapkan dapat membantu jasa Rumah Sakit Panti Rapih.

Mengingat waktu dan tenaga yang terbatas dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menemui kesulitan, sehingga penulis sangat menyadari bahwa pembuatan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, apabila terdapat kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan bermanfaat dari berbagai pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya antara lain kepada:

1. Sang Hyang Adi Buddha Tuhan Yang Maha Esa yang sudah memberikan berkat dan anugerah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar tanpa hambatan.

2. Keluarga saya yang sudah mendukung serta memberikan semangat dan dorongan yang sangat berharga dalam menyelesaikan studi saya di Fakultas Bisnis jurusan Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
3. Bapak 1.Jonathan Herdioko, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Rumah Sakit Panti Rapih yang telah mengizinkan penulis menyebar kuesioner.
5. Untuk teman-teman seperjuanganku dan sepermainan, Terima kasih atas dukungan kalian, bantuan kalian, kebersamaan kalian selama mengerjakan skripsi dan telah membuat hidup jadi penuh warna. Tetap semangat kawan sukses selalu untuk kalian semua.
6. Untuk teman-teman saat bermain bola dan futsal, Manajemen Football club dan teman-teman dari SI (Syntax error) terima kasih atas kebersamaan dan kekompakanya.
7. Untuk teman dekatku Andry Gunawan, Deny Octora, Jecky Beda Piran, Bayu Rony Wibowo, Marsio Esteven Lay, Agung Wijanarko, Rama, Regis, Apin DLL, yang telah membantu saya dan mendukung saya dalam suka dan duka selama awal kuliah hingga akhir kuliah. Sukses buatmu bro tetap semangat.
8. Untuk temanku yang sudah membantu saya selama saya mengerjakan skripsi.
9. Untuk semua teman-teman Manajemen'09 terima kasih atas kebersamaan kalian dalam suka dan duka selama kuliah di Universitas Kristen Duta Wacana ini.

Semoga segala yang telah mereka berikan kepada Penulis, mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membaca dan memerlukan.

©UKDW

Yogyakarta,
Penulis,

Alwi Darmadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KATA MUTIARA.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Deskriptif Teori.....	6
2.2. Pengertian Pemasaran.....	6
2.3. Communitization.....	8
2.4. Kepuasan Pelanggan	9
2.5. Faktor-faktor Kepuasan	10
2.6. Dimensi Kualitas Jasa.....	11
2.7. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen.....	14
2.8. Model Penelitian	16
2.9. Pengembangan Hipotesis.....	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Data.....	18
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.3. Variabel dan Pengukurannya.....	22
3.4. Model Statistik	25
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	25
3.6. Model Analisis Data.....	27
3.7. Uji Signifikansi	30

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengujian Instrumen.....	34
4.2. Hasil Pengolahan Data	34

4.3. Analisis Deskriptif	38
4.4. Analisis Regresi linier berganda	44
4.5. Uji Signifikansi Individual.....	47
4.6. Uji Signifikansi Simultan.....	50
4.4. Pembahasan.....	54

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	58
5.2. Keterbatasan.....	59
5.3. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.3. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.4. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.5. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.6. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	41
Tabel 4.7. Prosentase Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4.9. Hasil Uji t.....	48
Tabel 4.10. Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.12. Pembahasan.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian 16

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Data Hasil Kuesioner
Lampiran 4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Analisis <i>Prosentase</i>
Lampiran 6	Regresi Linier Berganda
Lampiran 7	Uji Determinasi
Lampiran 8	Uji T
Lampiran 9	Uji F

©UKDW

ABSTRAKSI

Keputusan pengambilan keputusan konsumen yang terjadi pada setiap masyarakat selalu di pengaruhi oleh faktor-faktor yang ereda antara satu dengan yang lain. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sangatlah beragam. Rumah Sakit Panti Rapih, sebagai salah satu rumah sakit terbaik di kota Yogyakarta dan mampu mempertahankan posisinya sebagai jasa unggulan hingga saat ini. Kualitas pelayanan jasa yang baik, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, kemampuan karyawan atas pengetahuan perusahaan kualitas kerahamtamahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, perhatian yang diberikan secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, penampilan fisik seperti fasilitas, gudang, front office dan tempat parkir yang tersedia. Memberikan pengaruh terhadap masing-masing proses keputusan konsumen untuk menggunakan jasa rumah sakit panti rapih.

Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta. Variabel-variabel yang di teliti adalah elemen dimensi kualitas jasa yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible. Penelitian ini menguji pengaruh signifikansi secara parsial dan simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian ini menguji pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yakni teknik *purposive sampling*. Sampel yang dipilih merupakan konsumen di Yogyakarta yang membeli dan menggunakan kamera Canon Dslr dengan jumlah 100 responden. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah regresi linear berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk dan tempat berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen kamera Canon Dslr di Yogyakarta.

Kata Kunci : Keputusan Konsumen, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible.

ABSTRAKSI

Keputusan pengambilan keputusan konsumen yang terjadi pada setiap masyarakat selalu di pengaruhi oleh faktor-faktor yang ereda antara satu dengan yang lain. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sangatlah beragam. Rumah Sakit Panti Rapih, sebagai salah satu rumah sakit terbaik di kota Yogyakarta dan mampu mempertahankan posisinya sebagai jasa unggulan hingga saat ini. Kualitas pelayanan jasa yang baik, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, kemampuan karyawan atas pengetahuan perusahaan kualitas kerahamtamahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, perhatian yang diberikan secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, penampilan fisik seperti fasilitas, gudang, front office dan tempat parkir yang tersedia. Memberikan pengaruh terhadap masing-masing proses keputusan konsumen untuk menggunakan jasa rumah sakit panti rapih.

Dalam penelitian ini peneliti ingin menguji faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta. Variabel-variabel yang di teliti adalah elemen dimensi kualitas jasa yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible. Penelitian ini menguji pengaruh signifikansi secara parsial dan simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian ini menguji pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yakni teknik *purposive sampling*. Sampel yang dipilih merupakan konsumen di Yogyakarta yang membeli dan menggunakan kamera Canon Dslr dengan jumlah 100 responden. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah regresi linear berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk dan tempat berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen kamera Canon Dslr di Yogyakarta.

Kata Kunci : Keputusan Konsumen, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Jasa adalah proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan menunjukkan interaksi antar orang, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak menyadarinya. Namun hasil dari jasa tidak menyebabkan kepemilikan orang yang terlibat. Kualitas jasa dengan demikian adalah usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa, agar layanan yang mereka terima, sesuai dengan harapan / keinginan pelanggan.

Sektor jasa seperti rumah sakit akan terus ada seiring dengan kehidupan manusia yang tidak terlepas dari kesehatan. Kebutuhan akan kesehatan sudah merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi dalam kehidupan manusia. Meskipun begitu, untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang memadai orang harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit atau dengan kata lain untuk mendapatkan pelayanan kesehatan rumah sakit harus membayar dengan harga yang mahal. Dengan adanya orang yang sakit, secara langsung kebutuhan akan adanya rumah sakit akan semakin tinggi. Selain itu kontribusi rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pemeliharaan kesehatan manusia dikatakan memuaskan apabila pelayanan terhadap pasien rumah sakit “sama” dalam artian tidak memandang status atau kelas sosial pasien itu sendiri serta rasa “nyaman” yang dapat dirasakan oleh orang sakit tersebut.

Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang

diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Menurut Parasuraman dkk (dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182) terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan, kepastian (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan, rumah sakit juga memerlukan suatu riset konsumen untuk mengetahui persepsi konsumen akan kualitas dari rumah sakit tersebut. Maksudnya, apakah konsumen telah merasa puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Sektor jasa rumah sakit harus mengetahui pandangan atau persepsi yang berbeda-beda dari konsumen yaitu pasien ataupun pengguna jasa rumah sakit. Persepsi tersebut harus diimbangi dengan mempertahankan hubungan baik (*good relation*) yaitu sebuah kenyamanan seperti fasilitas, pelayanan, dan lain-lain. Dengan memahami apa yang menjadi harapan dan keinginan konsumen atas pelayanan jasa, maka akan didapat pelayanan rutin dan umum dengan penyajian yang berbeda. Sehingga, konsumen akan puas dan bahkan loyal terhadap rumah sakit tersebut.

Dari uraian tersebut di atas maka judul penelitian ini adalah: ” ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Panti Rapih di Yogyakarta.***”

1.2. Perumusan Masalah

Dengan meningkatnya jumlah orang sakit maka permintaan akan adanya rumah sakit untuk memenuhi pemeliharaan kesehatan semakin tinggi. Kondisi tersebut yang menjadikan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta harus menyiapkan diri untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan yang memadai. Maka sebagai peneliti, dapat merumuskan masalah yang mempengaruhi keberadaan sektor jasa rumah sakit, permasalahan utamanya adalah apakah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Rumah Sakit Panti Rapih di Yogyakarta memenuhi tingkat kualitas yang diharapkan konsumen? Secara rinci penelitian ini diharapkan dapat menjawab permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan Rumah Sakit Panti Rapih di Yogyakarta?
- b. Bagaimanakah perbedaan kinerja bagi konsumen terhadap fasilitas-fasilitas yang di sediakan oleh Rumah Sakit Panti Rapih?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen
- b. Mengukur kepuasan konsumen melalui pelayanan bermutu yang dilakukan sektor jasa yaitu rumah sakit Panti Rapih.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas jasa yang diberikan Rumah Sakit Panti Rapih. Sehingga, pihak perusahaan akan dapat senantiasa menyusun strategi dalam rangka memenuhi harapan konsumen.
- b. Bagi penulis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan bidang perilaku konsumen, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
- c. Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Sedangkan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis dimulai dari bulan Oktober-November 2013.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2010:117). Dalam penelitian ini ukuran populasi yang di ambil tidak teridentifikasi atau tidak di ketahui secara pasti. Populasi yang dimaksud adalah seluruh pelanggan yang pernah dirawat di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

b. Sampel Penelitian

Sampel menurut Sugiono (2006:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Didalam menentukan sampel ada pertimbangan kriteria tertentu, yaitu sampel haruslah konsumen yang pernah dirawat di Rumah Sakit Panti Rapih dalam waktu 1 bulan terakhir dan responden yang akan diteliti sebanyak 100 responden.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah dilakukan berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Panti Rapih di Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

7. Dari data profil responden, maka berdasarkan hasil pengolahan data dari responden yang paling dominan dari konsumen Rumah Sakit Panti Rapih di Yogyakarta yang paling dominan adalah wanita, berusia 20 – 30 tahun yang berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar, berpendidikan terakhir SMA/Sederajat, dan berpendapatan per bulan Rp. 750.001 - Rp. 1.500.000.
1. Variabel dimensi bukti fisik (*tangible*) dari kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta.
2. Variabel dimensi keandalan (*Reliability*) dari kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta.
3. Variabel dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dari kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta.

4. Variabel dimensi jaminan (*assurance*) dari kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta.
5. Variabel dimensi empati (*Empathy*) dari kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta.
6. Ada pengaruh yang kuat antara variabel-variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan konsumen namun yang sangat berpengaruh adalah empati.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Penulis sadar bahwa penelitian yang saya lakukan ini adalah kurang sempurna karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya sehingga kajian terhadap obyek penelitian terlalu sempit dengan jumlah sampel yang terbatas.
2. Penulis sadar bahwa landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini masih belum cukup untuk menjelaskan topik penelitian.
3. Penelitian ini terbatas hanya pada kualitas pelayanan yang belum mampu menjawab semua aspek dari kepuasan konsumen.

5.3 Saran

Dari kesimpulan di atas maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran:

1. Bagi peneliti selanjutnya dihimbau untuk mempertimbangkan atau menambah jumlah kuisisioner yang di bagikan dan variabel lain selain kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Untuk perusahaan, Jasa rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, karena berdasarkan hasil penelitian ternyata secara umum kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Panti Rapih di Yogyakarta.

a. Variabel bukti fisik (*tangibles*)

Untuk variabel ini tidak berpengaruh signifikan, tetapi juga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Perbaikan yang dapat dilakukan seperti kebersihan area rumah sakit. Sehingga konsumen (pasien) merasa puas ketika berobat ke rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta.

b. Variabel Keandalan (*reliability*)

Untuk variabel ini tidak berpengaruh signifikan, tetapi juga perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Perbaikan yang dapat dilakukan seperti. Kecepatan karyawan/dokter

dalam melayani pasien, kemampuan dokter/karyawan dalam melayani pasien. ketepatan informasi yang diberikan, perawat/karyawan siap melayani pasien dengan cepat Sehingga dengan memperhatikan aspek keandalan ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen rumah sakit Panti Rapih di Yogyakarta.

c. Variabel Daya Tanggap (*responsiveness*)

Untuk variabel ini tidak berpengaruh signifikan, tetapi ketanggapan dokter menanyakan keluhan pasien, memberikan penjelasan tentang sakit pasien, dan memperhatikan kebutuhan pasien tetap merupakan hal yang penting agar kepuasan konsumen tetap terjaga. Oleh karena itu dokter dan karyawan Rumah Sakit PAnti Rapih harus memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap keluhan/masalah pasien.

d. Variabel Jaminan (*assurance*)

Variabel ini tidak berpengaruh signifikan, tetapi jaminan tersedia keringanan biaya pengobatan melalui askes, biaya perawatan terjangkau, karyawan yang selalu bersikap sopan dan ramah terhadap pasien, keamanan dan kenyamanan pasien saat berada di rumah sakit harus di perhatikan karena jaminan merupakan hal yang penting agar kepuasan konsumen tetap terjaga. Dengan adanya jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka konsumen akan puas berkunjung atau berobat di Rumah Sakit Panti Rapih yang berada di Yogyakarta.

e. Variabel Empati (*emphaty*)

Dokter sebaiknya selalu berusaha menerangkan penyakit yang diderita pasien, memberikan dorongan kepada pasien agar cepat sembuh, memberikan dorongan kepada pasien agar cepat sembuh dan melayani dengan sabar yang sama kepada semua konsumen tanpa membedakan status sosial. Karena dengan dilakukannya bagian empati ini konsumen merasa dihargai oleh karyawan Rumah Sakit Panti Rapih, sehingga akhirnya menjadi puas dan bahkan loyal pada rumah sakit Panti Rapih yang berada di Yogyakarta.

©UKDM

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 1989. *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saefuddin. 1986. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Liberty.
- Barnes, James G. 2001. *Management Quality*. Gramedia. Jakarta: Gramedia.
- Bowen, Earl K and Martin K. Starr. 1982. *Basic Statistics for Business and Economics*. McGraw-Hill Book Company.
- Charles, Lamb, W, 2001, et.al. *Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Dergibson Siagian, Sugiarto, 2000, *Metode Statistika untuk Ekonomi dan Bisnis*, Gramedia, Jakarta.
- Duwi, Priyanto. 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit MediaKom.
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan* Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip dan A. B. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip – prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- Mohamad, Kartono. 1995. *Rumah Sakit Antara Komersialisasi Dan Etika*. Jakarta: PT Grasindo.
- Octarina, Imroatul. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 12, No.2

Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No 1 Umar,

Husein,2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia, Jakarta.

Usman, Husaini. 1996. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumki Aksara.

©UKDW