



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA  
PADA RS. HARAPAN BUNDA**

**(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Anak Kelas II Dan III)**

**SKRIPSI**

**DONA YUDIATMA**

206.111.003

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
2012**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA  
PADA RS. HARAPAN BUNDA**

**(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Anak Kelas II Dan III)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**DONA YUDIATMA**

206.111.003

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
2012**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Dona Yudiatma**  
**NPM : 206.111.003**  
**Tanggal : 5 November 2012**

**Tanda Tangan :**



***ANALYSIS OF INFLUENCE THE DECISION TO USE THE SERVICE QUALITY IN  
HOSPITAL SERVICES HOPE MOTHER***

By:  
Dona yudiatma

Department of Management  
Faculty of Economics  
University of National Development "Veteran" Jakarta

***ABSTRACT***

Harapan Bunda Hospital as one of the private general hospitals feel the level of the tight competition with other hospitals, especially government hospitals. Competition occurs not only in terms of medical equipment technology, but the competition in delivering quality health care. Quality of health care as reflected hospital health services in order to meet the needs of consumers as users of hospital services. The purpose of this research is to demonstrate the influence of the quality of service of the decision to use the services at the hospital Harapan Bunda. The sampling technique used in this study is sampling random sampling, which is a random sampling technique in which the election conducted without regard to the existing strata, all members of the population is homogeneous. The number of samples used in this study were 100 respondents that the patient or caretaker relatives of patients hospitalized in the Installation class II (non-child) in the room rose and Flamboyan and class III (non-child) in the room Tulip and Dahlia in RS.Harapan Mother. Measuring devices to be used in a test of the validity of a questionnaire is the number of results and the correlation between the score statement statement of respondent's overall score information in the questionnaire, to get the numbers in the correlation test of validity, this research used SPSS. The results showed that partially showed that direct evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, has a significant influence on the decision to use the services of Harapan Bunda Hospital. Simultaneously shows that there is significant influence between direct evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy together against decision to use the services of Harapan Bunda Hospital.

Keywords: direct evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Decision Services Using

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PADA RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA**

Oleh :  
Dona yudiatma

Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

## **ABSTRAK**

Rumah Sakit Harapan Bunda sebagai salah satu rumah sakit umum swasta merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya, terutama rumah sakit milik pemerintah. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja, tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa pada RS. Harapan Bunda. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel *random sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak dimana pemilihannya dilakukan tanpa memperhatikan strata yang ada, seluruh anggota populasi dianggap secara homogen. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yaitu pasien atau keluarga penunggu pasien di Instalasi rawat inap kelas II (non anak) di kamar Mawar dan Flamboyan dan kelas III (non anak) di kamar Tulip dan Dahlia di RS. Harapan Bunda. Alat ukur yang dapat digunakan dalam suatu pengujian validitas dari sebuah kuisioner adalah angka hasil korelasi antara skor pernyataan dan skor keseluruhan pernyataan responden terhadap informasi dalam kuisioner, untuk mendapatkan angka korelasi dalam uji validitas, penelitian ini menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa Bukti langsung, keandalan, Daya tanggap, jaminan dan Empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Harapan Bunda, sedangkan secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama terhadap Keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Harapan Bunda.

Kata Kunci: *Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Keputusan Menggunakan Jasa*

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dona Yudiatma  
NPM : 206.111.003  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

***Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Harapan Bunda.***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 November 2012



( Dona Yudiatma )

SKRIPSI BERJUDUL

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
MENGUNAKAN JASA PADA RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA”

(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Anak Kelas II Dan III)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Dona Yudiatma

206.111.003

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal : 10 Desember 2012

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



(YULINIAR, SE, MM)

Jakarta, ..... 2012

Mengetahui,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



(Drs. NURMATIAS, MM)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL " VETERAN " JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**

Sekretariat : JL. RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Telp.7656971,7692856 Fax.7692856  
Homepage : <http://www.upnj.ac.id> Email : [puskom.upnj.ac.id](mailto:puskom.upnj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF ( SKRIPSI )  
SEMESTER GENAP T.A. 2011/2012**

Hari ini Senin, tanggal 10 Desember 2012, telah dilaksanakan Ujian Komprehensif (Skripsi) bagi mahasiswa :




Nama : **Dona Yudiatma**  
Nomor Pokok : 206.111.003  
Program : S - 1 MANAJEMEN (REGULER)

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

“ ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PADA RS. HARAPAN BUNDA “.

Dinyatakan yang bersangkutan, (Lulus / Tidak Lulus \*)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Tati Handayani, SE,MM	Ketua	1. .... 
2.	Drs. Nobelson, MM	Anggota I	2. .... 
3.	Yuliniar, SE,MM	Anggota II **)	3. .... 

Jakarta, 10 Desember 2012

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprog. S-1 Manajemen

Catatan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing



Drs. Nur Matias, MM



## PERSEMBAHAN

Saya menyadari bahwasanya keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Koesnadi Kardi, MSc, RCDS selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
2. DR.Hj.Erna Hernawati Ak,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
3. Drs.Nurmatias MM, selaku Ketua Program S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
4. Yuliniar SE.,MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran serta masukan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan khususnya pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
6. Seluruh karyawan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
7. Bagian HRD Rumah Sakit Harapan Bunda yang telah banyak membantu penulis dalam mendapatkan data-data yang diperlukan.
8. Kedua orang tuaku, kakakku & kakak iparku tercinta serta saudara-saudaraku, yang telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang serta doa restunya dalam setiap langkahku dan juga keponakanku daffa & raffi yang lucu dapat membuat tersenyum kembali.
9. Untuk sahabat-sahabatku (Agung firman, Marcell & Trio alias tayo teman seperjuangan skripsi, dan juga buat defan makasih atas segala bantuannya. Heru, Begeng, Ibink, Genjo, Jawa, Ees, royan,

bram, teguh) dan yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan, terima kasih atas waktu yang kalian berikan selama ini, kisah dikala kita bersama adalah pengalaman terindah untuk kukenang.

10. Seluruh pasien atau keluarga penunggu pasien di instalsi rawat inap kelas II & III di RS. Harapan Bunda yang telah bersedia menjadi responden dalam peneletian ini.

Saya menyadari bahwasanya skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, untuk itu dengan sangat rendah hati saya membuka diri serta pemikiran dalam menerima setiap saran dan kritik dari para pembaca. Akhir kata semoga karya yang sederhana ini selalu dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

**Motto hidup : Kekecewaan diciptakan bukan untuk melemahkan harapan, tapi untuk menguatkan upaya berikutnya. Jadi keep spirit kawan-kawan semua.**

Jakarta, 5 November2012

Dona Yudiatma

## **PRAKATA**

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji dan sukur senantiasa saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PADA RUMAH SAKIT HARAPAN BUNDA”**.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi program jurusan S-1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.

Jakarta, 5 November 2012

Dona Yudiatma

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 15 Juli 1988 dari ayah Hutomo dan ibu Paryati. Penulis merupakan putera kedua dari dua bersaudara. Kakak kandung penulis bernama Nadya dan telah memiliki suami yang bernama Dedy Setyanto. Tahun 2000 penulis lulus dari SDN Gedong 07 Pagi Jakarta Timur. Setelah lulus SD, penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 223 Jakarta Timur dan lulus tahun 2003. Kemudian penulis melanjutkan sekolah di SMAN 39 Cijantung Jakarta Timur dan lulus pada tahun 2006. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan S1 jurusan Manajemen Ekonomi di Universitas pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Selatan.

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Pernyataan Orisinalitas</b> .....	ii
<b>Abstract</b> .....	iii
<b>Abstrak</b> .....	iv
<b>Pernyataan Persetujuan Publikasi</b> .....	v
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	vi
<b>Halaman Berita Acara Ujian</b> .....	vii
<b>Persembahan</b> .....	viii
<b>Prakata</b> .....	ix
<b>Riwayat Hidup</b> .....	x
<b>Daftar Isi</b> .....	xi
<b>Daftar Tabel</b> .....	xiv
<b>Daftar Gambar</b> .....	xv
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.3. Perumusan Masalah.....	2
I.4. Tujuan Penelitian .....	3
I.5. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
II.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	4
II.2. Landasan Teori .....	5
II.2.1. Pengertian Pemasaran.....	5
II.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
II.2.3. Jasa .....	6
II.2.4. Pengertian Jasa .....	7

II.2.5.	Karakteristik Jasa .....	8
II.2.6.	Perbedaan Antara Jasa Dengan Barang.....	8
II.2.7.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
II.2.8.	Pengertian Perilaku Konsumen .....	10
II.2.9.	Karakteristik Produk yang Diinginkan Konsumen.....	11
II.2.10.	Faktor-Faktor Utama Yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian.....	11
II.2.11.	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	13
II.2.12.	Konsep Keputusan Pembelian.....	15
II.2.13.	Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	15
II.2.14.	Pembelian Dan Konsumsi Jasa.....	17
II.3.	Pengembangan Hipotesis.....	19
II.4.	Hipotesis .....	19
II.5.	Kerangka Pemikiran .....	19

### **BAB III METODE PENELITIAN..... 22**

III.1.	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	22
III.1.1.	Definisi Operasional.....	22
III.1.2.	Pengukuran Variabel.....	23
III.2.	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	24
III.2.1.	Populasi .....	24
III.2.2.	Sampel.....	24
III.3.	Metode Pengumpulan Data .....	25
III.3.1.	Jenis Data .....	25
III.3.2.	Sumber Data .....	26
III.3.3.	Pengumpulan Data .....	26
III.4.	Metode Analisis dan Uji Hipotesis .....	29
III.4.1.	Metode Analisis .....	29
III.4.2.	Uji Hipotesis.....	31

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 36**

IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	36
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian .....	38
IV.3.	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	39
IV.3.1.	Analisis Asumsi Klasik .....	40
IV.3.1.1.	Uji Multikolinearitas .....	40
IV.3.1.2.	Uji Autokorelasi .....	41
IV.3.1.3	Uji Heterokedastisitas.....	42
IV.3.1.4.	Uji Normalitas .....	43
IV.3.2.	Analisa Regresi Berganda .....	43
IV.3.3	Pengujian Hipotesis .....	44
IV.3.3.1.	Uji Hipotesis Regresi Berganda .....	44
IV.3.3.2.	Uji Koefisien Determinasi.....	45
IV.3.4.	Pembahasan .....	46
	<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>48</b>
V.1.	Kesimpulan .....	48
V.2.	Saran .....	48
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel 3.1. Pengukuran Variabel .....	23
Tabel 3.2. Bobot Penilaian Skala Likert.....	27
Tabel 3.3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	28
Tabel 3.4. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	30
Tabel 3.5. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	31
Tabel 4.1. Case Processing Summary .....	36
Tabel 4.2. Hasil Uji Cronbach Alpha .....	37
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolinearitas .....	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Autokorelasi.....	39
Tabel 4.6. Hasil Uji Parsial (uji t).....	41
Tabel 4.7. Hasil Uji Simultan (uji F).....	43
Tabel 4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	43



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Keputusan Pembelian .....	17
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	40
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Pengolahan Statistik
- Lampiran 3 Tabel t
- Lampiran 4 Nilai-nilai R Product Moment
- Lampiran 5 Tabel F
- Lampiran 6 Jawaban Responden
- Lampiran 7 Struktur organisasi RS. Harapan Bunda
- Lampiran 8 Surat Riset
- Lampiran 9 Kartu Monitor
- Lampiran 10 CD Skripsi Digital