

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
DI RSKIA ARVITA BUNDA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Arif Rose Santi

No. Mhs. 121801324

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
DI RSKIA ARVITA BUNDA**

Diajukan Oleh:

Arif Rose Santi

No. Mhs. 121801324

Yogyakarta, 19 Februari 2021

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Eka Sudarusman, M.M

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
DI RSKIA ARVITA BUNDA**

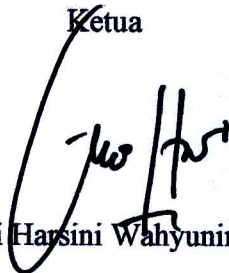
Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dan Disahkan Di Depan Dewan Penguji Jurusan

Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Tanggal: 19 Februari 2021

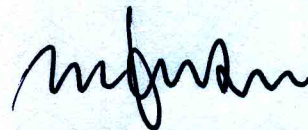
Yang terdiri atas:

Ketua



Dra. Tri Harsini Wahyuningsih, M.Si.

Anggota



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Di RSKIA Arvita Bunda” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 11 Februari 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa mencantumkan sumber yang jelas. Apabila terdapat bukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain tanpa mencantumkan sumber yang jelas, maka saya batal menerima gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Yogyakarta, 19 Februari 2021

Yang memberi pernyataan,



Arif Rose Santi

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi

Drs. Eka Sudarman, M.M.

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi

Dra. Tri Harsini Wahyuningsih, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kesempatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Di RSKIA Arvita Bunda”.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Jenjang Strata 1 pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua STIM YKPN Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Eka Sudarusman, M.M selaku dosen pembimbing yang telah berkenan untuk memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi.
3. Seluruh staf dan karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah membantu proses skripsi.
4. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

Demikian pengantar skripsi dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 19 Februari 2021

Arif Rose Santi
NIM: 121801324

ABSTRAK

Rumah sakit adalah sarana pelayanan dibidang kesehatan memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan penduduk atau masyarakat. Sebagai institusi yang ditujukan dapat memberi pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat, rumah sakit harus memberikan pelayanan terbaik sebagai keunggulan guna menarik konsumen, hal ini menyebabkan rumah sakit harus memasuki kegiatan *marketing* yang diharapkan dapat mendukung terwujudnya kemajuan serta tujuan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan harga terhadap keputusan konsumen di RSKIA Arvita Bunda. Sampel penelitian ini yaitu pasien rawat jalan kunjungan pertama atau lebih ke RSKIA Arvita Bunda. Sumber data merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari ke sumber aslinya. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian disimpulkan bahwa reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen, daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen, jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen, empati tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen, bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen, dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.

Kata Kunci: Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Harga, Keputusan Konsumen, Rumah Sakit

ABSTRACT

Hospital is a service facility in the health sector which plays an important role in improving the health status of the population or society. As an institution that is intended to give pehealth services to the whole society, the hospital thirsty provide the best services as excellence in order to attract consumers, this led to the hospital must enter theactivities marketing that are expected to support the realization of progress as well as the destination hospital. This study aims to determine the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence, and price on consumer decisions at RSKIA Arvita Bunda. The sample of this study was outpatients with the first or more visits to RSKIA Arvita Bunda. The data source is primary data which is obtained directly from the original source. The data collection technique is by using a questionnaire. The analytical method used is multiple linear regression analysis method. Results of research It is concluded that reliability has no significant effect on consumer decisions, responsiveness data has no significant effect on consumer decisions, assurance does not have a significant effect on consumer decisions, empathy has no significant effect on consumer decisions, physical evidence has a positive and significant effect on consumer decisions, and price has a significant effect. positive and significant towards consumer decisions.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Price, Consumer Decisions, Hospital

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Perumusan Hipotesis.....	16
D. Kerangka Penelitian	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Definisi Konsep.....	18
B. Definisi Operasional.....	19
C. Jenis Data dan Sumber Data	21
D. Populasi dan Sampel	21
E. Metode Pengumpulan Data.....	22
F. Uji Instrumen	23
G. Analisis Data	25

BAB IV GAMBARAN PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA

A. Profil Perusahaan	28
B. Sejarah Perusahaan.....	28
C. Visi, Misi, dan Motto RSKIA Arvita Bunda	29
D. Struktur Organisasi dan Tugas	31
E. Karakteristik Responden	32
F. Uji Instrumen	
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
2. Uji Asumsi Dasar	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
G. Analisa Data	
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	39
2. Uji Hipotesis.....	42

H. Pembahasan.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.3. Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolinearitas.....	36
Tabel 4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel 4.6. Hasil Treatment Uji Heteroskedastisitas.....	38
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4.8. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	45
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinan.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	17
Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSKIA Arvita Bunda.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian.....	56
Data Tabulasi Responden	60
Data Tabulasi Data Kuesioner	65
Karakteristik Responden	70
Hasil Uji Validitas	77
Hasil Uji Reliabilitas	81
Hasil Uji Normalitas.....	85
Hasil Uji Multikolinearitas	86
Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Hasil Uji Regresi Linear Berganda	88