

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT IPHI PEDAN**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian Persyaratan menempuh gelar sarjana Strata 1 (S1)

Jurusan Ekonomi Manajemen

Peminatan

Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh

ARIDA RAHMA DEWI
NIM: 1221103425

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN

APRIL 2016

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT IPHI PEDAN**

Diajukan Oleh

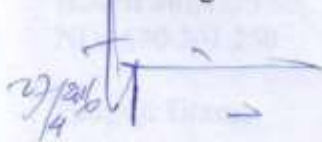
ARIDA RAHMA DEWI

NIM: 1221103425

Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten

pada tanggal... 03 Mei 2016

Pembimbing Utama



Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK. 690 208 290

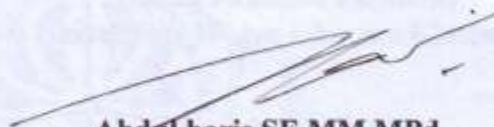
Pembimbing Pendamping



Jarot Prasetyo, SE, M.Si
NIK. 690 301 251

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Abdul haris SE,MM,MPd
NIK. 690 098 194

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT IPHI PEDAN**

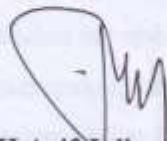
Diajukan Oleh

ARIDA RAHMA DEWI

NIM : 1221103425

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima untuk
memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan
Manajemen pada tanggal..03 Mei 2016.....

Ketua



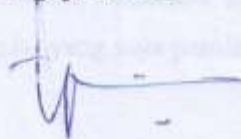
H. Arif Julianto SN, SE, M.Si
NIK 690 301 250

Sekretaris



Abdul Haris SE, MM. MPd
NIK 690 098 194

Penguji Utama



Dr. Sutrisno Badri, M.Sc
NIK.690 208 290

Penguji Pendamping



Jarot Prasetyo, SE, M.Si
NIK.690 301 251



**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Dharma Klaten**

H. Arif Julianto SN, SE, M.Si
NIK. 690 301 250

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ARIDA RAHMA DEWI

NIM : 1221103425

Jurusan/ Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA RUMAH SAKIT IPHI PEDAN

adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan Ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten, April 2016

Yang membuat pernyataan,



(ARIDA RAHMA DEWI)

Motto

- ✦ *Berangkat dengan penuh keyakinan, Berjalan dengan penuh keikhlasan, Istiqomah dalam menghadapi cobaan.*
- ✦ *Sabar dan disiplin yang disertai kemauan keras dan etiket baik adalah kunci sukses.*
- ✦ *Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua .(Aristoteles)*
- ✦ *Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah. (Lessing)*
- ✦ *Tidak ada yang bisa merubah nasib manusia , kecuali kehendak tuhan yang maha kuasa dan usaha dari manusia itu sendiri.*

PERSEMBAHAN

Yang utama dan segalanya ... Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi :

- ♥ Bapak dan Ibu tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Bapak Giri Darusman dan Ibu Ninik yang selalu memotivasiku, memberikan kasih sayang yang tulus, selalu mendoakanku, dan menasehatiku menjadi lebih baik.
- ♥ Adikku Wuri, walaupun kita sering bertengkar karena hal sepele tapi terimakasih sudah menjadi adik yang baik.
- ♥ Ari Prasetyo, terimakasih untuk perhatianmu, kesabaranmu, dan udah menjadi penyemangatku sampai saat ini.
- ♥ Sahabat baikku Finda Karolin & Nurul Jannah yang selalu memberikan warna dalam hidupku dengan tingkah gilamu. Aku bakal kangen !
- ♥ Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen : Danu, Slamet, Angga, Baskara, Wastu, Fayan, Feri, Khulza, Jefri, Heni, Fahmi, Yulianti, Risa, Dian, Fridiana yang saling mengisi satu sama lain selama menempuh pendidikan di Universitas Widya Dharma selama empat tahun ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT IPHI PEDAN”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata I pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Triyono, M.Hum. Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Arif Julianto Sri Nugroho, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak Abdul Haris, SE, MM., M.Pd. selaku Kaprogdi Jurusan Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten.
4. Bapak Dr. Sutrisno Badri M.Sc selaku Dosen pembimbing 1 yang telah berkenan meluangkan banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Jarot Prasetyo SE., MSi, selaku Pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu tercinta, yang telah memberikan Do'a serta dukungan moril dan materiil demi selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Husni Arifin selaku HRD Rumah Sakit IPHI Pedan yang telah meluangkan waktunya membantu dan memberikan kelancaran proses penyusunan skripsi.
8. Sahabat serta teman-teman seperjuangan (Finda, Nurul, Danu, Angga, Slamet) yang telah memberi semangat juga dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah sudi membantu penulis untuk kelancaran penyusunan skripsi ini, tanpa bantuannya tidak mungkin skripsi ini dapat tersusun dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa walaupun segala kemampuan yang penulis miliki telah dikeluarkan dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis menyadari dan meyakini bahwa apa yang penulis hasilkan ini masih jauh dari memuaskan apalagi kesempurnaan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun demi lebih meningkatkan kualitas penyusunan skripsi ini dan pada masa yang akan datang. Harapan penulis, semoga apa yang telah dihasilkan dan tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Klaten, April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	3
C. Penegasan Judul	4
D. Batasan dan Perumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran.....	7
G. Hipotesis.....	7
H. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	

A. Pengertian Pemasaran	10
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	12
C. Ruang Lingkup Pemasaran Jasa.....	13
D. Kualitas Pelayanan	16
E. Harga	24
F. Kepuasan Pelanggan	28
G. Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek dan Waktu Penelitian.....	33
B. Jenis dan Sumber Data	33
C. Populasi dan Sampel	35
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Pengolahan	37
F. Teknik analisis data.....	38
G. Uji Validitas dan Realibilitas	44
H. Lokasi dan Objek Penelitian	46
I. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
J. Definisi Operasional	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Kualitatif	51
B. Hasil Analisis Data	52
C. Analisis Kuantitatif	55
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Jadwal Penelitian	33
Tabel 4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.5	: Rekapitulasi Analisis Regresi Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 3.1	: Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada t tabel.....	40
Gambar 3.2	: Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada F tabel	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Ijin Penelitian RS.IPHI Pedan
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Data Responden
- Lampiran 5 : Hasil Output SPSS 19.0 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Output SPSS 19.0 Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Tabel F Statistics
- Lampiran 8 : Tabel t Statistics
- Lampiran 9 : Tabel r (Korelasi Pearson)

ABSTRAK

ARIDA RAHMA DEWI, 1221103425, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT IPHI PEDAN”, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dalam mengikuti pendidikan Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten maka mahasiswa diwajibkan melakukan penelitian ilmiah dalam format skripsi. Atas dasar ini peneliti mengambil topik Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan. Adapun yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah Kualitas Pelayanan dan Harga secara komprehensif maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan. Dan seberapa besar pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan.. Serta Variabel mana yang paling dominan berpengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan penyebaran kuesioner, sedangkan pengolahan data dengan teknik korelasional yang hasilnya untuk Kualitas pelayanan adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,569 > 2,01174$ dan hasil uji korelasi Harga adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,192 > 2,01174$ dengan persamaan regresi $Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2$ maka didapat $Y = 13,349 + 0,251 X_1 + 0,333 X_2$ dan uji signifikansi ialah $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka $8,579 > 3,20$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesa diterima atau terbukti bahwa ada pengaruh positif secara komprehensif maupun parsial yang signifikan antara Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan. Dan variabel Harga paling dominan berpengaruh.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dengan dekade sebelumnya. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, ritel, pariwisata, dan perusahaan-perusahaan jasa professional seperti kantor akuntan, konsultan dan pengacara. Demikian pula pada industri jasa kesehatan, apakah itu Rumah Sakit maupun Puskesmas, agar usaha tersebut bisa hidup dan berkembang diperlukan pengetahuan tentang pelayanan pasien yang baik.

Di Indonesia, dunia kesehatan mengalami perkembangan yang sangat pesat dan memiliki prospek yang cukup bagus. Sehingga kondisi seperti ini membuat persaingan menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu setiap perusahaan yang bergerak dalam industri jasa kesehatan harus mampu menggunakan berbagai cara agar dapat menarik pelanggan melalui kualitas pelayanannya.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat.

Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang semakin banyak jumlahnya.

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Pihak rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen, Rumah sakit juga perlu memikirkan tentang harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah sesuai di mata konsumen, karena harga yang tidak sesuai atau terlalu mahal malah justru akan membuat konsumen pindah ke pelayanan kesehatan lain. Masyarakat berpikir bahwa rumah sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, dan efisien.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan (Lupiyoadi, 2001). Kepuasan pelanggan merupakan syarat yang harus di penuhi perusahaan agar mampu menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain (Lupiyoadi, 2001).

Namun apabila pelanggan tidak merasa puas maka sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain.

IPHI Pedan merupakan salah satu rumah sakit yang berada di daerah Klaten. Masing-masing rumah sakit tentunya berupaya memaksimalkan pelayanan bagi pasien yang datang berobat. Rumah Sakit IPHI Pedan dituntut untuk bertahan dalam persaingan antar rumah sakit dalam memberikan pelayanan maupun harga yang terjangkau bagi masyarakat. Rumah Sakit IPHI Pedan merupakan rumah sakit yang diselenggarakan oleh Organisasi Islam. Rumah Sakit IPHI Pedan merupakan Rumah Sakit dengan Kelas C. Rumah Sakit IPHI Pedan berlokasi di Jl. Pedan – Cawas Km.1, Sobayan, Pedan, Klaten Kode Pos 57468 Telp. (0272) 897796.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT IPHI PEDAN”**

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Alasan subyektif

Alasan subyektif adalah tempat yang dijadikan obyek penelitian yaitu Rumah Sakit IPHI Pedan merupakan lokasi penelitian yang mudah dijangkau oleh penulis, dimana dapat menghemat waktu, biaya serta mudah dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian.

2. Alasan obyektif

Alasan obyektif penulis mengambil judul ini adalah mengadakan penelitian tentang kepuasan pelanggan dimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh adanya faktor kualitas pelayanan dan harga.

C. Penegasan Judul

Dalam rangka menghindari perbedaan persepsi atau penafsiran terhadap variable-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka berikut ini disampaikan penegasan terhadap variable-variabel yang terdapat dalam judul penelitian.

1. Kepuasan Pelanggan

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan yang sesungguhnya dirasakan pelanggan sebenarnya adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk tersebut.

Pada dasarnya tujuan dari perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat antara lain hubungan yang harmonis antara pelanggan dan perusahaan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (1996), pengertian kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan pembatasan yang secara umum dapat disebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Pada satu sisi dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien, sedang pada sisi lain prosedurnya harus sesuai dengan kode etik standar profesi yang ditetapkan.

3. Harga

Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk / jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat–manfaat karena memiliki atau menggunakan produk / jasa tersebut (Kotler & Amstrong. 2001:439).

D. Batasan Masalah dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya pada pembuktian pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan pada tahun 2016.

2. Perumusan Masalah

Dalam bisnis jasa kesehatan, Rumah Sakit dituntut untuk secara konsisten melakukan pelayanan yang berkualitas agar pasien merasa tertarik dan tidak berpindah ke Rumah Sakit lain karena merasa puas telah menggunakan jasa yang di berikan Rumah Sakit. Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan berobat pada Rumah Sakit IPHI Pedan?
- b. Bagaimana pengaruh harga rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan berobat pada Rumah Sakit IPHI Pedan ?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan berobat pada Rumah Sakit IPHI Pedan ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan berobat pada Rumah Sakit IPHI Pedan.
- b. Untuk menguji pengaruh harga rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan berobat pada Rumah Sakit IPHI Pedan.
- c. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan berobat pada Rumah Sakit IPHI Pedan.

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang berkaitan yaitu :

- a. Bagi Rumah Sakit IPHI Pedan

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk mengadakan evaluasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang sesuai dengan misi Rumah Sakit IPHI Pedan.

- b. Bagi Peneliti Lain

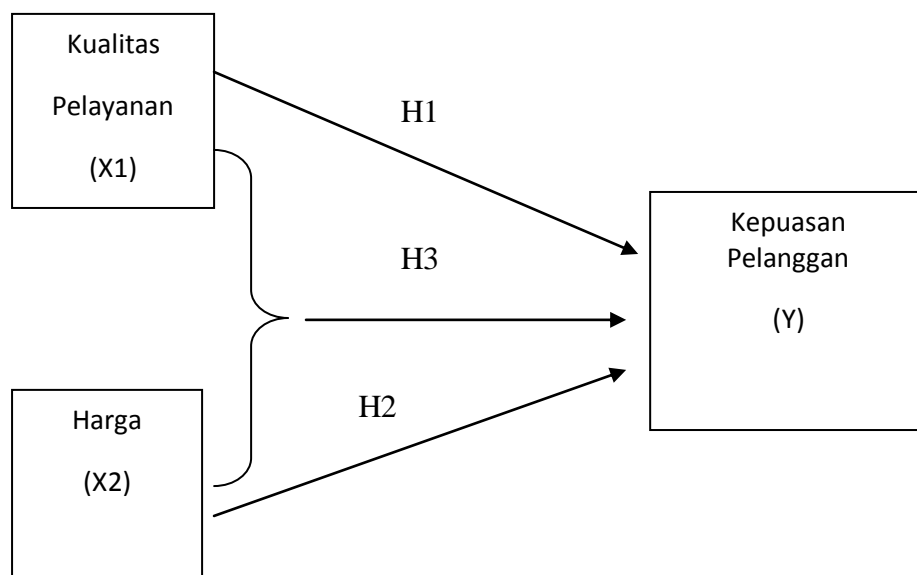
Sebagai bahan masukan bagi para peneliti yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam tentang kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di bidang jasa Rumah Sakit.

c. Bagi konsumen dan pembaca

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya tentang kepuasan pelanggan disebuah rumah sakit.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

G. Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

Ha1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan.

Ha2 : Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan.

Ha3 : Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan.

G. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan skripsi ini lebih jelas dan sistematis, maka penulis membagi kedalam beberapa bab dan sub bab, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pertama ini menjelaskan latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan judul, perumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi menguraikan tentang pengertian pemasaran, pengertian manajemen pemasaran, ruang lingkup pemasaran jasa, kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan sumber dan jenis data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengelolaan, analisis data, uji validitas dan reabilitas, lokasi dan objek penelitian, gambaran umum objek penelitian, dan definisi operasional variabel.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai hasil dan analisis data.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai masukan bagi Rumah Sakit IPHI Pedan Klaten dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dihasilkan persamaan linier berganda yaitu $Y = 13,349 + 0,251 X_1 + 0,333 X_2$. Menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga yang berpengaruh secara signifikan adalah variabel kualitas pelayanan sebesar 0,251 satuan dan harga sebesar 0,333 satuan dengan asumsi variabel bebas sama dengan nol. Sehingga jika dinaikkan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,251 untuk kualitas pelayanan dan jika dinaikkan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,333 untuk harga.
2. Dari hasil pengujian uji F dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan secara bersama-sama, karena $F_{hitung} = 8,579 > F_{tabel} = 3,20$.

3. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa :

- 1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan, karena thitung kualitas pelayanan = 2,569 lebih besar dari ttabel = 2,01174. Sehingga H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan ditolak. Sedangkan H_a yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diterima.
- 2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan, Karena thitung harga = 3,192 lebih besar dari ttabel = 2,01174. Sehingga H_0 yang berbunyi tidak ada pengaruh yang signifikan dari harga terhadap kepuasan pelanggan secara simultan ditolak. Sedangkan H_a yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan dari harga terhadap kepuasan pelanggan diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis tersebut, harga mempunyai nilai pengaruh lebih dominan dibanding kualitas pelayanan, sehingga apabila rumah sakit ingin meningkatkan kepuasan pelanggan maka manajemen rumah sakit harus meningkatkan strategi dalam penentuan harga jasa rumah sakit

sesuai dengan fasilitas serta pelayanan yang diberikan, serta terus meningkatkan fasilitas maupun pelayanan rumah sakit, agar lebih menarik pelanggan untuk berobat kembali ke rumah sakit IPHI Pedan.

2. Dalam hal penetapan harga, rumah sakit IPHI Pedan perlu menjaga agar harga yang ditetapkan tetap terjangkau dengan daya beli masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (1998), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azrul Azwar (1996), *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi ketiga. Jakarta : Binarupa, Aksara.
- Buchari Alma,(2003), *Kewirausahaan*, Bandung : Penerbit CV Alfabeta.
- Dan Steinhoff, (1979), *The World of Business*, Mc. Graw Hill Book Co.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2006. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Griffin, Jill (2002), *Customer Loyalty, How to Earn it, How to Keep it*, Jossey Bass.
- Gujarati. (2005). *SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar (2008), *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Seri Desain Penelitian Bisnis – No 1, PT Rajagrafindo Persada Jakarta
- Iqbal Hasan, (2002), *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip, (2000), *Marketing Management*, Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip and Keith Cox, (1984), *Marketing Management and Strategy*, Prentice Hall Inc. Englewoods Cliff, NJ.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, (1999), *Principles of Marketing*, Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 2*, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher, Wright, Lauren, (2002), *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice of International, Inc
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.
- Stanton, William J.,(1993), *Prinsip Pemasaran Jilid 1*, Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono.(1999). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Terry, GR., (1968), *Principles of Management*, Bandung : Terjemahan Winard, Alumni.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono , Fandi 2004. *Manajemen Jasa* . Yogyakarta : Andi Offset.
- Winardi, (1981), *Manajemen Pemasaran*, Bandung : Sinar Baru.
- Zeithaml, Valerie A, Bitner, Mary Jo., (2000), *Service Marketing*, Irwin Mc Graw Hill, Boston