
 UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN	PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
19 DEC 2006	
2954/EM/Hd.12/2006	
Rf 658.8 PUT 06	

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
---	---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS FISIK, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEINGINAN MENDAPATKAN LAYANAN MEDIS
(Studi Kasus Pada RS. BETHESDA YOGYAKARTA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

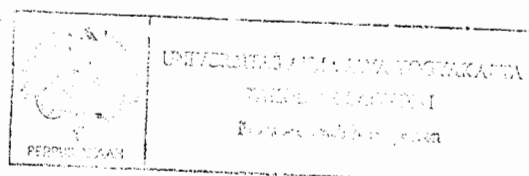
Putriyani

NPM : 01 03 13064

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

MARET, 2006



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS FISIK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEINGINAN MENDAPATKAN LAYANAN MEDIS

(Studi Kasus Pada RS. BETHESDA YOGYAKARTA)

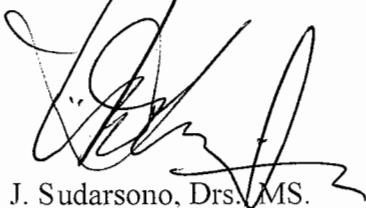
Disusun Oleh :

Putriyani

NPM : 01 03 13064

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



J. Sudarsono, Drs. MS.

Tanggal 1 Februari 2006

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS FISIK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEINGINAN MENDAPATKAN LAYANAN MEDIS (Studi Kasus Pada RS. BETHESDA YOGYAKARTA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Putriyani

NPM: 01 03 13064

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 10 Maret 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

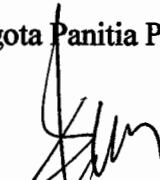
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

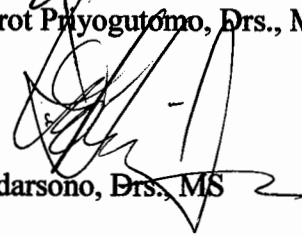


J. Ellyawati, Dra., MM

Anggota Panitia Penguji



C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA

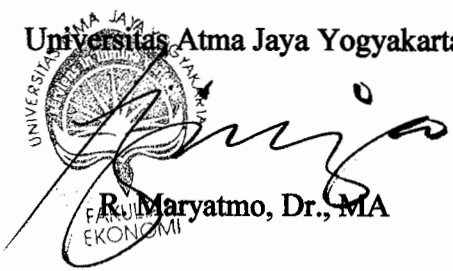


J. Sudarsono, Drs., MS

Yogyakarta, 10 Maret 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



R. Maryatmo, Dr., MA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS FISIK, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEINGINAN MENDAPATKAN LAYANAN MEDIS
(Studi Kasus Pada RS. BETHESDA YOGYAKARTA)**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam karya skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Februari 2006

Yang menyatakan



Putriyani

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan kasih dan karunianya sehingga tugas penyusunan skripsi dapat terselesaikan.

Tugas akhir ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta berupa penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS FISIK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEINGINAN MENDAPATKAN LAYANAN MEDIS (Studi Kasus RS. BETHESDA YOGYAKARTA)”**.

Dalam pelaksanaan penelitian maupun penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak J. Sudarsono, Drs., MS., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan masukan, bimbingan, dan pengarahan selama penelitian hingga penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu J. Sudarsono, Drs., MS., yang selalu baik hati membukakan pintu.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai pedoman dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Segenap Staf Tata Usaha, dan Staf Perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama penulis menyusun tugas akhir ini.

5. Segenap Staf Kantor RS.Bethesda yang telah memberikan pelayanan dan bantuan serta kerjasama yang baik selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu yang dengan cinta dan kasih sayang yang tulus tanpa lelah selalu memberiku doa dan dukungan. Serta kakakku Suryo dan adikku Triana yang selalu menjadi teman dan sahabat. Kalian adalah anugerah terindah yang kumiliki.
7. Mbah Kakung (Alm) dan Mbah Putri figur yang senantiasa memberikan nasehat dan dukungan moral bagi kami sekeluarga.
8. Keluarga besar Sarwoko: Lek Santo dan Bulek Ninik sekeluarga, Bulek Atun Sekeluarga, Lek Agus dan Mbak Yati sekeluarga, Lek Nuk sekeluarga, Lek Pegono sekeluarga, Lek Wowo dan Mbak Inun sekeluarga, Mbak Aris, dan Lek Seto. Jadikan keluarga kita suatu keluarga besar yang harmonis dan saling membantu.
9. Anjingku “Didol” yang selalu setia dan penuh semangat menungguku di depan komputer.
10. Arif “Ayick” Setiawan yang dengan setia, sabar, penuh pengertian, perhatian, rasa sayang dan cinta kasih membantu serta mendorong semangat penulis dalam penulisan tugas akhir ini. *“Tanpa dukunganmu skripsi ini takkan pernah ada. You’re my spirit”*.
11. Yoga, *“terima kasih atas tangan yang telah kau berikan untuk aku”*
12. Titin dan Anang, *“Akhirnya.....perjuanganku berakhir!! Guys kapan kita taruhan lagi?”*

13. Paulo Rozky “Genjik” Mailenzun, *“Terimakasih atas semuanya.....kapan giliran kamu?”*
14. Teman-teman seperjuangan : Iren, Dewi, Lia, Christ, Topan, Hari yang telah berjuang dan saling mendukung satu sama lain, demi terwujudnya cita-cita yaitu lulus.
15. Teman-teman lain perjuangan : Rosky “genjik”, Meta, Wawan, Hendra, Sisca, Bambang dan semua anak-anak KKN semester genap tahun 2005, dll terimakasih atas penghiburan yang kalian berikan disaat sedang suntuk.
16. Paskah dan Mbak Yanti yang dengan bantuan, dukungan, dan doa selalu membantu hingga akhir skripsi ini.
17. Pak Slamet yang dengan dukungan dan doa selalu menyemangati penulis untuk selalu berusaha menyelesaikan skripsi ini.
18. Semua pihak dan teman-teman yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukannya. Segala kritik dan saran diharapkan demi kemampuan penyusunan yang lebih baik.

Yogyakarta, 16 Februari 2006

Penulis

Putriyani

.....saat kamu berada di dalam jurang,
jangan pernah katakan bahwa kamu menyerah.
Kamu akan tetap hidup dan bernyanyi, jadi bertahanlah.....
Dan saat hujan badai bertiup serta langit mulai gelap, janganlah takut!
Tidak ada hal yang dapat membuatmu mundur dan sebaliknya mereka
mengatakan kepadamu bahwa kamu harus berjalan ke depan.....
kamu akan mewujudkan cita-citamu di tengah badai ini

(saduran "Through the Rain" oleh Mariah carey)



*Hidup adalah serangkaian pengalaman.
Setiap pengalaman membuat kita lebih besar walaupun kita tidak
menyadarinya.*

(Henry Ford)

serviens in lumine veritatis

Kupersembahkan untuk:

Yesus Kristus Tuhanku

Bapak dan Ibu tercinta

Kakakku Suryo dan Adikku Triana



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
INTISARI.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penulisan.....	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Hipotesis Penelitian	12
1.7. Metodologi Penelitian.....	12
1.8. Sistematika Penulisan.....	26
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Jasa	28
2.2. Proses Pembelian.....	31

2.3. Kualitas Pelayanan Jasa.....	34
2.4. Fasilitas Fisik.....	36
2.5. Citra Merek.....	37
2.6. Pengertian Niat (Intentions).....	37
2.7. Kerangka Pemikiran dan Model Penelitian.....	38
2.8. Pengukuran.....	39
2.9. Implikasi Manajerial.....	40

BAB III. GAMBARAN UMUM RS. Bethesda YOGYAKARTA

3.1. Sejarah RS. Bethesda.....	42
3.2. Profile.....	52
3.3. Falsafah.....	54
3.4. Visi dan Misi.....	54
3.5. Keyakinan Dasar.....	55
3.6. Nilai Dasar.....	55
3.7. Tujuan RS. Bethesda.....	56
3.8. Motto RS. Bethesda.....	56
3.9. Peranan RS. Bethesda.....	57
3.10. Aspek Personalia.....	58
3.11. Fasilitas RS. Bethesda.....	59

BAB IV. ANALISA DATA

4.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	62
4.2. Analisis Karakteristik Responden.....	65
4.3. Analisis Data.....	73

4.3.1 Analisis Regresi Berganda	73
4.3.1.1 Uji t atau T-test.....	74
4.3.1.2 F-test.....	75
4.3.1.3 Uji R ²	76
4.3.2 Analisis One Sample T test.....	77
4.3.3 Analisis Independent Sample T test.....	79
4.3.4 Analisis One Way Anova.....	81

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

SURAT IJIN PENELITIAN

LAMPIRAN

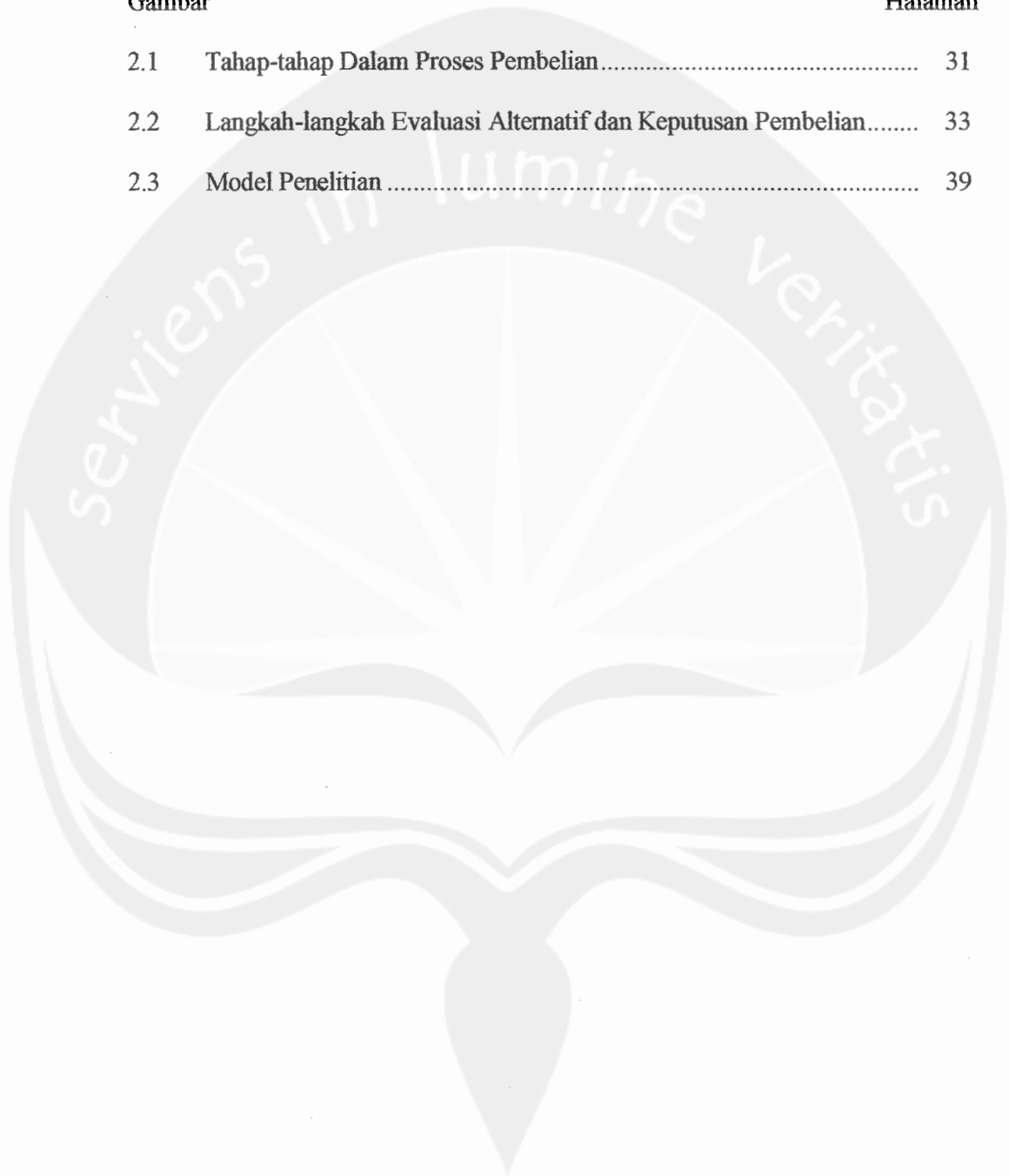
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	63
4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.3 Jenis Kelamin Responden.....	65
4.4 Usia Responden.....	66
4.5 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	66
4.6 Pekerjaan Responden.....	67
4.7 Penghasilan Setiap Bulan Responden.....	68
4.8 Waktu Pertama Kali Responden Berobat di RS.Bethesda.....	68
4.9 Frekuensi Berobat Responden dalam Kurun 1 Tahun Terakhir.....	69
4.10 Jarak Tempat Tinggal Responden ke RS.Bethesda.....	70
4.11 Alasan Responden Berobat.....	70
4.12 Dasar Utama Responden Berobat.....	71
4.13 Kepemilikan Dokter Pribadi/Langgan Keluarga.....	72
4.14 Kepemilikan Kartu Berobat Rumah Sakit Lain.....	72
4.15 Hasil Regresi atas Keinginan Mendapatkan Layanan Medis.....	74
4.16 Nilai F atas Keinginan Mendapatkan Layanan Medis.....	76
4.17 Uji R ² atas Keinginan Mendapatkan Layanan Medis.....	77
4.18 Tingkat Bobot mutu Variabel Dengan Test Value 3,00.....	78
4.19 Tingkat Bobot mutu Variabel Dengan Test Value 3,63.....	78
4.20 Perbedaan Keinginan ditinjau dari Jenis Kelamin.....	80

4.21	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Kartu Berobat RS lain	80
4.22	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Usia.....	81
4.23	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Pendidikan	82
4.24	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Pekerjaan	82
4.25	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Penghasilan.....	83
4.26	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Waktu Pertama Kali Berobat.....	84
4.27	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Frekuensi Berobat.....	84
4.28	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Jarak Tempat Tinggal.....	85
4.29	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Alasan Berobat	86
4.30	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Dasar Utama Berobat	86
4.31	Perbedaan Keinginan ditinjau dari Kepemilikan Dokter Pribadi.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Tahap-tahap Dalam Proses Pembelian.....	31
2.2 Langkah-langkah Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian.....	33
2.3 Model Penelitian	39



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS FISIK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEINGINAN MENDAPATKAN LAYANAN MEDIS
(Studi Kasus Pada RS. Bethesda Yogyakarta)**

Disusun Oleh:

Putriyani

NPM : 01 0 13064

Pembimbing

J. Sudarsono, Drs., MS.

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, dan Citra Merek (variabel-variabel independent) terhadap Keinginan mendapatkan layanan medis (variabel dependent) pengguna jasa RS. Bethesda Yogyakarta tahun 2005. Penelitian ini juga untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan Keinginan mendapatkan layanan medis oleh pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan di RS. Bethesda Yogyakarta pada bulan November – Desember 2005.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independent terhadap variabel dependent, analisis independent sample t-test dan one way anova untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan berdasarkan karakteristik pengguna jasa/pasien RS. Bethesda dan one sample t-test untuk mengetahui bobot mutu variabel-variabel yang digunakan pengguna jasa RS. Bethesda.

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, dan Citra Merek berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependent Y. Secara individual Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Y. Variable Citra Merek sebesar 0,640 merupakan variabel yang secara signifikan berpengaruh paling dominan terhadap Keinginan untuk mendapatkan layanan medis di RS. Bethesda Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, Citra Merek, dan *Intention*