

PENGARUH KUALITAS TEKNIS DAN KUALITAS FUNGSIONAL
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH
PENGobatan BEKAM DI KLINIK FIRDAUS
SYARIAH HEALTHY CARE SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Ekonomi Islam



Oleh :

TRI UTAMI

092411177

**FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2013

Dr. Hj. Siti Mujiatun, M.Ag

NIP. 19590413 198703 2 001

Jl. Tanjung Sari No.31 Tambakaji Ngalian

H. Suwanto, S.Ag., MM

NIP. 19700302 200501 1 003

Troso Rt.06 Rw.01 Pecangaan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdri. Tri Utami

Kpd. Yth.

Dekan Fakultas Syariah
dan Ekonomi Islam

Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi dari saudara:

Nama : Tri Utami

NIM : 092411177

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pengobatan Bekam Di Klinik Firdaus *Syariah Healthy Care* Semarang**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimuaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Siti Mujiatun, M.Ag

NIP. 19590413 198703 2 001

Semarang, 10 Oktober 2013

Pembimbing II



H. Suwanto, S.Ag., MM

NIP. 19700302 200501 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM SEMARANG
Jl. Prof. DR. Hamka (Kampus III) Telp/Fax. (024) 7601291 Ngaliyan Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Tri Utami
NIM : 092411177
Judul : Pengaruh Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pengobatan Bekam Di Klinik Firdaus *Syariah Healthy Care* Semarang

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal :

18 Desember 2013


Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2013/2014.

Mengetahui,


Ketua Sidang,


Anthin Lathifah, M.Ag
NIP. 19751107 200112 2 002

Penguji I,


H. Muchamad Fauzi, SE, MM
NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing I,


Dr. Hj. Siti Mujiбатun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Semarang, 18 Desember 2013


Sekretaris Sidang,


Dr. Hj. Siti Mujiбатun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Penguji II,


Prof. Dr. H. Ahmad Rofiq, MA
NIP. 19590714 198603 1 004

Pembimbing II,


H. Suwanto, S.Ag., MM
NIP. 19700302 200501 1 003



MOTTO

PERSEMBAHAN

*Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT,
Serta Nabi Muhammad SAW sang
Inspirator hidup*

*Ayah & Ibu tercinta atas kasih sayang, pengorbanan,
Perhatian dan keikhlasan cinta yang tak bisa
Ku balas karena tak sepuas kata mampu
Terucap Atas do'a restumu*

*Kakak – kakaku Shofiatun dan Muthoyibah yang cantik
dan baik hati yang selalu memberi doa dan
Semangat beserta adikku Maria Ulfa dan
Keponakan-keponakanku
yang imut-imut*

*Untuk motivator spesialku beserta semua sahabat-sahabatku
Yang selalu mendukung dan memberi
Semangat dalam menyelesaikan
Karya kecilku ini*

“THANKS FOR EVERYTHING”

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 09 Oktober 2013

Deklarator

Tri Utami

NIM: 092411177

ABSTRAK

Adanya kemajuan perekonomian global dewasa ini mendorong pertumbuhan usaha pada sektor jasa. Klinik Firdaus merupakan salah satu perusahaan jasa yang berbasis syariah dimana jasa lebih dituntut memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada pasiennya. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga pasien memutuskan untuk menggunakan jasa. Dalam menilai kualitas pelayanan jasa tersebut terdapat dua dimensi kualitas yaitu: kualitas teknis dan kualitas fungsional. Fenomena inilah yang mendorong dilakukannya penelitian dengan judul "Pengaruh kualitas teknis dan kualitas fungsional pelayanan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus syariah *healthy care* Semarang.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah pengaruh kualitas teknis dan kualitas fungsional secara parsial dan simultan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus Semarang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas teknis dan kualitas fungsional secara parsial dan simultan terhadap keputusan pasien memilih pengobatan bekam di klinik Firdaus Semarang.

Jenis metode yang digunakan menggunakan analisis kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, teknik analisa yang digunakan adalah regresi berganda dan pengukurannya menggunakan skala likert. Populasi penelitian ini adalah pasien bekam di klinik Firdaus Semarang. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sebanyak 100 pasien.

Hasil perhitungan secara simultan diperoleh F hitung sebesar (28,454) dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$, maka variabel kualitas teknis dan kualitas fungsional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pasien. Sedangkan dari uji parsial diperoleh t hitung untuk variabel kualitas teknis sebesar 2,549 sedangkan signifikansinya $0,012 < 0,05$ berarti ada pengaruh kualitas teknis terhadap keputusan pasien. Untuk variabel kualitas fungsional diperoleh nilai t hitung 2,656 sedangkan signifikasinya $0,009 < 0,05$ berarti ada pengaruh kualitas fungsional terhadap keputusan pasien menggunakan jasa. Dengan persamaan regresi $Y = 4,742 + 0,166X_1 + 0,180X_2$.

Kata kunci: kualitas teknis, kualitas fungsional dan keputusan pasien.
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, penulis panjatkan atas segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pengobatan Bekam di Klinik Firdaus *Syariah Healthy Care* Semarang. Skripsi ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (satu) pada IAIN Walisongo Semarang. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini bukanlah semata hasil dari jerih payah penulis secara pribadi. Akan tetapi semua itu terwujud berkat adanya usaha dan bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik berupa moral maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis tidak akan lupa untuk menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Ali Murtadlo, M.Ag., selaku Kajor Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang dan Bapak Nur Fatoni, M.Ag selaku Sekjur Ekonomi Islam
4. Ibu Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak H. Suwanto, S.Ag., MM., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia

meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.

5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepala perpustakaan IAIN Walisongo Semarang beserta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan pelayanan yang baik.
7. Ayahanda Radiman dan Ibunda Khotimah selaku kedua orang tuaku tercinta terima kasih atas do'a, nasihat, dan dukungan serta segala pengorbanan dan kasih sayang selama ini dalam mendidik penulis dengan penuh kesabaran.
8. Terima kasih kakak-kakakku Shofiatun dan Muthoyibah, serta adiku Maria Ulfa yang selalu memberikan doa dan semangatnya kepada penulis.
9. Seluruh pimpinan dan karyawan Firdaus *Syariah Healthy Care* Semarang yang telah memberikan izin dan fasilitas bagi penulis untuk melakukan riset.
10. Untuk motivator spesialku Yahsya Amarulloh Asba terima kasih kuucapkan telah mengisi hari-hari penulis menjadi lebih berarti, kesabaranmu yang tiada habisnya, pengorbanan untuk mencurahkan perhatian dan memberikan motivasi semakin memantapkan penulis dalam menjalani hidup.
11. Untuk sahabat baikku Linta beserta pasukan Izza dan Ipeh makasih untuk kebersamaan, keceriaan, pengalaman seru, unik dan lucu yang telah mewarnai hari-hariku.

12. Teman-teman penghuni kost 23 yang bawel-bawel (Dani, Ovie, Isna, Anis, Mbida, Mia, Nining, Dedeh, Novi dan Nia) kalian adalah temen-temen yang selalu ada dalam suka maupun duka.

13. Teman-teman seperjuangan khususnya teman-teman EIE 2009 yang telah menemani penulis dalam suka dan duka bersama selama melaksanakan perkuliahan di kampus tercinta IAIN Walisongo Semarang.

14. Semua pihak yang ikut serta dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Kiranya tidak ada kata yang dapat terucap dari penulis selain memanjatkan do'a semoga Allah SWT, membalas segala jasa dan budi baik mereka dengan balasan yang setimpal.

Akhirnya penulis berharap dan berdoa semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT memberikan ridha-Nya. Amin Ya Rabbal Alamin.

Semarang, 09 Oktober 2013

Penulis,

Tri Utami

Nim : 092411177

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| HALAMAN DEKLARASI | vi |
| HALAMAN ABSTRAKSI | vii |
| HALAMAN KATA PENGANTAR | viii |
| HALAMAN DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1.Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2.Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3.Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4.Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.5.Sistematika Penulisan | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Landasan Teori..... | 11 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 2.1.1. Jasa | 11 |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.3. Pengobatan Bekam..... | 18 |
| 2.1.4. Keputusan Konsumen | 25 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 30 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritik..... | 33 |
| 2.4. Hipotesis..... | 35 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Jenis dan Sumber Data | 36 |
| 3.2. Populasi dan Sampel | 37 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data | 39 |
| 3.4. Variabel Penelitian dan Pengukuran | 41 |
| 3.5. Teknik Analisis Data..... | 43 |
| 3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian..... | 44 |
| 3.5.1.1 Uji Validitas | 44 |
| 3.5.1.2 Uji Reliabilitas | 44 |
| 3.5.2 Uji Asumsi Klasik..... | 46 |
| 3.5.2.1 Uji Normalitas..... | 46 |
| 3.5.2.2 Uji Multikolinieritas..... | 47 |
| 3.5.2.3 Uji Autokorelasi..... | 47 |
| 3.5.2.4 Uji Heteroskedastisitas..... | 48 |
| 3.5.3 Metode Analisis Data..... | 49 |

| | |
|---|----|
| 3.5.3.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F) | 49 |
| 3.5.3.2 Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t) | 50 |

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 51 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 51 |
| 4.1.1.1 Profil Klini Firdaus Syariah Healthy Care..... | 51 |
| 4.1.1.2 Visi dan Misi..... | 53 |
| 4.1.1.3 Struktur Organisasi..... | 53 |
| 4.1.2. Karakteristik Responden..... | 54 |
| 4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden..... | 55 |
| 4.1.2.2 Umur Responden..... | 55 |
| 4.1.2.3 Pekerjaan Responden..... | 56 |
| 4.1.2.4 Pendidikan Responden..... | 57 |
| 4.2. Deskripsi Data Penelitian..... | 58 |
| 4.2.1. Kualitas Teknis..... | 59 |
| 4.2.2. Kualitas Fungsional | 61 |
| 4.2.3. Keputusan Pasien..... | 63 |
| 4.3. Analisis Data dan Interpretasi Data..... | 64 |
| 4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 65 |
| 4.3.1.1 Uji Validitas..... | 65 |
| 4.3.1.2 Uji Reliabilitas..... | 67 |
| 4.3.2 Uji Asumsi Klasik | 68 |

| | |
|---|----|
| 4.3.2.1 Uji Multikolinieritas..... | 68 |
| 4.3.2.2 Uji Autokorelasi..... | 69 |
| 4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 70 |
| 4.3.2.4 Uji Normalitas..... | 72 |
| 4.4. Analisis Data | 74 |
| 4.4.1. Koefisien Determinasi | 74 |
| 4.4.2. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)..... | 75 |
| 4.4.3. Uji Parsial (Uji T)..... | 76 |
| 4.5. Pembahasan..... | 79 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-----------------------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 82 |
| 5.2. Keterbatasan Penelitian..... | 83 |
| 5.3. Saran – saran | 84 |
| 5.4. Penutup..... | 85 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi, indikator dan skala pengukuran variabel penelitian..... | 42 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden | 55 |
| Tabel 4.2 Umur Responden..... | 55 |
| Tabel 4.3 Pekerjaan Responden | 56 |
| Tabel 4.4 Pendidikan Responden..... | 57 |
| Tabel 4.5 Hasil Skor Koefisien Regresi | 58 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen | 66 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 67 |
| Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas..... | 68 |
| Tabel 4.9 Uji Autokorelasi..... | 69 |
| Tabel 5.1 Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov | 73 |
| Tabel 5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 74 |
| Tabel 5.3 Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 76 |
| Tabel 5.4 Hasil Uji Parsial (Uji T) | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Pasien..... | 6 |
| Gambar 2.1 Proses Pembelian Model Lima Tahap..... | 27 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritik | 34 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... | 54 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| Gambar 4.3 Grafik Histogram..... | 72 |
| Gambar 4.6 Normal Probability Plot | 7 |