

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM
(STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP KELAS 2 DAN KELAS 3
RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Disusun oleh :

Novianny Tamirochmah (102411100)

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2014

Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag.

Jl. Tugu Lapangan No. H-40 Tambakaji Rt/Rw 04/05 tambakaji Ngaliyan Semarang

Heny Yuningrum, S.E., M.Si.

Tanjungsari Rt 07/05 Tambak Aji Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Novianny Tamirochmah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Walisongo

di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara

Nama : Novianny Tamirochmah

NIM : 102411100

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM (STUDI KASUS RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.


Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 14 November 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II


Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag

NIP. 19690830 199403 2 003


Heny Yuningrum S.E., M.Si

NIP. 19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. DR. HAMKA Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7601291, 7624691 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Novianny Tamirochmah
NIM : 102411100
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP KELAS 2 DAN KELAS 3 RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS, dengan predikat cumlaude/ baik/ cukup, pada tanggal : 18 Desember 2014

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 Tahun Akademik 2014/2015.

Dewan Penguji

Semarang, 29 Desember 2014

Ketua Sidang


Sekretaris Sidang



H. Muhammad Saifullah, M.Ag.
NIP. 19700321 199603 1 003


Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag.
NIP. 19690830 199403 2 003

Penguji I

Penguji II


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


Choitrus Huda, M.Ag
NIP. 19760109 200501 1 002

Pembimbing I

Pembimbing II


Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag
NIP. 19690830 199403 2 003


Heny Yuningrum S.E., M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005



MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (QS. Al-Insyirah : 6 - 7)

Dari Abu Hurairah ra, Nabi SAW, bersabda: “Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Barang siapa yang menutupi aib seorang muslim, pasti Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong hamba Nya selama hamba Nya itu suka menolong saudaranya”. (HR. Muslim)

PERSEMBAHAN

Banyak hal yang penulis temui dalam menyelesaikan skripsi ini. Banyak kisah, pengalaman, dan pelajaran baru yang penulis dapatkan. Tawa, tangis, suka, dan duka pun mengiringi proses penyelesaian skripsi ini. Kemudahan yang datang setelah berjuang melawan kesulitan. Dengan doa dan usaha yang terus menerus tanpa henti. Semangat yang terus mengalir dari mereka yang menyayangiku. Akhirnya, skripsi ini selesai, dan penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberi penulis kemudahan, kekuatan, dan keyakinan dalam menyelesaikan skripsi ini. Nabi Muhammad, yang perjalanan hidupnya mampu memotivasi penulis agar menjalankan hidup sebaik mungkin walaupun banyak rintangan.
2. Bapak dan Ibu ku tersayang, Bapak M. Machrus dan Ibu Binti Aslichah. Adik-adikku tersayang, M. Desofyan Nur Zain dan Shafi Nur Rahmi. Mereka yang selalu memotivasi, menguatkan, mendoakan, serta membantu penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Doa dan semangatnya, membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah selalu melindungi Bapak dan Ibu serta adik-adikku, diberi keberkahan dan kebahagiaan hidup, serta diberi umur panjang. Aamiin.
3. Dosen-dosen FEBI dan dosen pembimbing, yang telah banyak membantu penulis dan memberikan banyak ilmu kepada penulis.
4. Teman-teman seperjuangan. Angkatan 2010, khususnya kelas EIC 2010. Kita adalah keluarga, terimakasih atas kebersamaanya selama ini. Banyak hal indah kita lalui bersama.
5. Almamaterku tercinta UIN Walisongo Semarang. Semoga semakin baik dan mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas untuk dunia dan akhirat.

DEKLARASI

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

Semarang, 14 November 2014

Deklarator,

Novianny Tamirochmah

102411100

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. KONSONAN

ء = ' (alif)	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ' (ayin)	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. VOKAL

َ = a
ِ = i
ُ = u

C. DIFTONG

اِيْ = ay
اَوْ = aw

D. SYADDAH (-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبَّ *al-thibb*.

E. Kata Sandang (... ال)

Kata sandang (... ال) ditulis dengan *al*-.... misalnya الصناعة الطبيعية = *al-ma'isyah al-thabi'iyyah*.

F. = *al-shina 'ah*. *Al-* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

Ta' Marbutah (ة)

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan "h" misalnya المعيشة

ABSTRAK

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Di dalam strategi pemasarannya terdapat kebijakan harga yang harus diperhatikan untuk menarik pasien. Proses penerimaan pasien terhadap harga yang ditawarkan pada suatu produk akan diimplementasikan dalam suatu bentuk keputusan pembelian atau pemakaian jasa. RSI Sultan Agung Semarang telah menetapkan harga beserta fasilitas untuk setiap kelas ruang rawat inap, agar pasien dapat mudah memilih sesuai kebutuhan. Namun, tetap saja tujuan dari suatu jasa adalah kepuasan konsumen. Dari latar belakang tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas 2 dan Kelas 3 Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel harga dan fasilitas secara parsial maupun secara simultan mempengaruhi kepuasan pasien menggunakan jasa kesehatan di RSI Sultan Agung Semarang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang dan hasil wawancara dengan penanggung jawab ruang rawat inap dan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Stratified Random Sampling*. Metode analisis datanya menggunakan regresi linier berganda, analisis deskriptif variabel penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesa, sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS 16.00 *for windows*.

Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linier berganda, $Y = 4,372 + 0,412 X_1 + 0,397 X_2$. Besarnya pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap sebesar 40,9 %. Dari hasil perhitungan secara simultan diperoleh F hitung sebesar 33,541, dengan tingkat probabilitas sama yaitu 0.000 lebih kecil dari 0,1. Hal tersebut berarti secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang. Untuk uji t, hasil t hitung variabel harga dan fasilitas sebesar 2,811 dan 4,506, dengan tingkat probabilitas sebesar 0,006 dan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan fasilitas terhadap kepuasan rawat inap di RSI Sultan Agung Semarang.

Kata kunci: Harga, Fasilitas, Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit Islam

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP KELAS 2 DAN KELAS 3 RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG)” dengan baik tanpa kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah pada baginda rasulullah Muhammad SAW. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) dalam jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat berarti bagi penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak H. Nur Fatoni, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak H. Furqon, LC., MA. selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
6. Ibu Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag. selaku pembimbing 1, dan Ibu Heny Yuningrum, S.E., M.Si. selaku pembimbing 2, yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi tiada henti kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Ibu Nur Hidayati dan Bapak Choirul Huda selaku dosen wali studi yang telah banyak mengarahkan dan membimbing penulis.
8. Segenap bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada bapak Direktur dan segenap jajaran karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang telah bersedia menerima dan membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang telah bersedia memberikan informasi kepada peneliti sehingga penelitian berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan.

11. Bapak dan Ibu ku tersayang, Bapak M. Machrus dan Ibu Binti Aslichah. Terimakasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti kepada penulis. Yang selalu sabar mendampingi untuk menguatkan penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Adik-adikku tersayang, M. Desofyan Nur Zain dan Shafi Nur Rahmi. Canda tawa kalian mampu mengembalikan semangat penulis. Motivasi dan semangat dari kalian, sangat berarti bagi penulis. Terima kasih banyak.
13. Teman-teman seperjuangan, keluarga kecil EIC 2010. Terimakasih atas kebersamaanya selama ini. Terimakasih atas doa, bantuan dan dukungannya. 5 semprul (Novianny Tamirochmah, Nurul Komariah, Siti Ma'rifah, Nur Afifah, dan Muarijatul Ulya) terus kompak ya walau sekarang udah jauh. Semoga kita bisa mencapai kesuksesan bersama.
14. Terimakasih buat Mustaqim, yang tak lelah membantu dan menemani penulis mencari buku di perpustakaan. Memberi doa, semangat dan motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. terima kasih banyak.
15. Senior-senior dan Teman-teman PMII dan KSPM. Terimakasih telah mengajarkan arti dari kebersamaan dalam sebuah organisasi. Memberi pengalaman dan ilmu di luar perkuliahan. Terima kasih banyak.
16. Teman-teman KKN Posko 36, terimakasih atas kebersamaan selama KKN saat kita belajar bersama untuk bermasyarakat. Semoga kita bisa memberikan perubahan baik untuk sekitar kita.
17. Untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas doa, dukungan, dan motivasinya yang sangat berarti buat penulis. Semoga Allah membalas kebaikan kita semua. Dan semoga tali silaturahmi kita semua tetap terjaga dengan baik.

Tidak ada manusia yang sempurna, kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya. Aamiin.

Semarang, 14 November 2014
Penulis,

Novianny Tamirochmah

102411100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
HALAMAN ABSTRAK	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xvii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kerangka teori	11
2.1.1 Jasa	11
2.1.1.1 Karakteristik Jasa	11
2.1.2 Harga	12
2.1.2.1 Faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga	13
2.1.2.2 Cara Pembayaran	14
2.1.2.3 Harga Dalam Perspektif Islam	15
2.1.2.4 Konsep Harga Yang Digunakan Oleh Muhammad SAW	16
2.1.2.5 Perspektif Pelanggan Pada Harga	18

2.1.2.6 Sewa Menyewa dan Upah (Ijarah)	19
2.1.2.6.1 Pengertian Akad Ijarah	19
2.1.2.6.2 Rukun dan Syarat Ijarah	20
2.1.2.6.3 Dasar Hukum Ijarah	21
2.1.2.6.4 Macam-macam Ijarah	21
2.1.2.6.5 Berakhirnya Akad Ijarah	22
2.1.3 Fasilitas	23
2.1.3.1 Fasilitas dalam Marketing Islam	24
2.1.3.2 Indikator Fasilitas dalam Rumah Sakit	25
2.1.4 Kepuasan Konsumen (Pasien)	26
2.1.4.1 Cara-cara Mengukur Kepuasan Konsumen	28
2.1.4.2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	29
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen	30
2.1.4.4 Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam	31
2.1.5 Rumah Sakit Islam	32
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Berfikir	37
2.4 Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	39
3.3 Metode Pengumpulan Data	40
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	41
3.5 Analisis Deskriptif	43
3.6 Teknik Pengolahan Data	44
3.7 Metode Analisis Data	45
3.7.1 Uji Kualitas Data	45
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	45
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.7.4 Uji Simultan (Uji F)	48
3.7.5 Uji Parsial (Uji t)	48
3.7.6 Koefisien Determinasi	48

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data	50
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
4.1.1.1 Sejarah RSI Sultan Agung Semarang	50
4.1.1.2 Arti Logo RSI Sultan Agung Semarang	51
4.1.1.3 Visi Misi, Nilai Dasar, Meaning Statement, Motto, dan Gerakan RSI Sultan Agung Semarang	51
4.1.1.4 Ruang Rawat Inap di RSI Sultan Agung Semarang	53
4.1.1.5 Layanan Unggulan Dan Kerja Sama Asuransi	53
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian	54
4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Umur	54
4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	55
4.1.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian	57
4.1.3.1 Variabel Harga	57
4.1.3.1.1 Keterjangkauan Harga (H1)	57
4.1.3.1.2 Kesesuaian Harga Dengan Manfaat (H2)	58
4.1.3.1.3 Kesesuaian Harga Dengan Fasilitas (H3)	58
4.1.3.1.4 Kemudahan Dalam Cara Pembayaran (H4)	59
4.1.3.2 Variabel Fasilitas	59
4.1.3.2.1 Kelengkapan Fasilitas (F1)	60
4.1.3.2.2 Fasilitas Berfungsi Dengan Baik (F2), (F3) dan (F4) ..	60
4.1.3.2.3 Kebersihan dan Keamanan (F5), dan (F6)	62
4.1.3.3 Variabel Kepuasan Pasien	64
4.1.3.3.1 Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan (KP1) dan (KP2)	64
4.1.3.3.2 Kembali Untuk Menggunakan Jasa Kesehatan (KP3) dan (KP4)	65
4.1.3.3.3 Minat Untuk Mereferensikan (KP5)	66
4.2 Analisis Data dan Interpretasi Data	67
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	67
4.2.1.1 Uji Validitas	67
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	68

4.2.2 Uji Asumsi Klasik	69
4.2.2.1 Uji Multikolonieritas	69
4.2.2.2 Uji Heteroskedastisitas	70
4.2.2.3 Uji Autokorelasi	71
4.2.2.4 Uji Normalitas	72
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	74
4.2.4 Pengujian Hipotesis	75
4.2.4.1 Uji Simultan (F)	75
4.2.4.2 Uji Parsial (t)	76
4.2.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.3 Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Keterbatasan	80
5.3 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85
BIODATA DIRI	86
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	87
DAFTAR LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rumah Sakit di Kota Semarang	2
Tabel 1.2 Harga Ruang Rawat Inap dan Fasilitas di RSI Sultan Agung	6
Tabel 1.3 Jumlah Pasien Rawat Inap Pada Bulan Januari – Juli Tahun 2014	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Per Ruang Rawat Inap	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3.3 Kategori Variabel Penelitian	44
Tabel 4.1 Data Ruang Rawat Inap di RSI Sultan Agung Semarang	53
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Harga (H1)	57
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Harga (H2)	58
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Harga (H3)	58
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Harga (H4)	59
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F1)	60
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F2)	60
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F3)	61
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F4)	62
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F5)	62
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (F6)	63
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP1)	64
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP2)	64
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP3)	65
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP4)	66
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (KP5)	66
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	67
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	68
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolonieritas	69
Tabel 4.24 <i>Collinearity Diagnostics</i>	69
Tabel 4.25 Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.26 Hasil Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.27 Hasil Uji F	75

Tabel 4.28 Hasil Uji t	76
Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2. Penyebab Tidak Terpenuhinya Harapan pelanggan	30
Gambar 3. Kerangka Berfikir	37
Gambar 4. Posisi Koefisien D-W	47
Gambar 5. Logo RSI Sultan Agung Semarang	51
Gambar 6. Uji Heterokedastisitas	70
Gambar 7. Analisis Posisi Koefisien D-W	72
Gambar 8. Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas	73
Gambar 9. Grafik <i>Normal Probability Plot</i> Uji Normalitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden	91
Lampiran 3. Uji Validitas	93
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	95
Lampiran 5. Hasil Uji Multikolinieritas	96
Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas	96
Lampiran 7. Hasil Uji Autokorelasi	97
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas	97
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	98
Lampiran 10. Hasil Uji F	98
Lampiran 11. Hasil Uji t	99
Lampiran 12. Hasil Uji Determinasi (R^2)	99