

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA
SERTA *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DALAM MELAKUKAN PENGOBATAN DI RSI
SULTAN AGUNG SEMARANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

MUHAMMAD RIZAL
NIM. 112411053

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2016**

Dr. H. Muchlis, M.Si

Jln. Karonsih Selatan. No. 413/F Ngaliyan Semarang 50181

Heny Yuningrum, SE., M.Si

Tanjungsari RT 03/05 Tambak Aji Ngaliyan Semarang 50181

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Muhammad Rizal

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Muhammad Rizal

NIM : 112411053

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **Analisis pengaruh *Service, Facility, Price* serta *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian atas perhatiannya, harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. H. Muchlis, M.Si

NIP. 19610117 198803 1 002

Semarang, 11 April 2016

Pembimbing II



Heny Yuningrum, SE., M.Si

NIP. 19810609 200710 2 005



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 02 Ngaliyan Telp. (024) 7601291
Semarang 50185

PENGESAHAN

Atas Nama : Muhammad Rizal
NIM : 112411053
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul : “Analisis pengaruh Pelayanan Fasilitas Harga serta *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”

Telah Dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus, pada tanggal :

8 Juni 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu/S1) dalam Ekonomi Islam

Semarang, 09 Juni 2016

Dewan Penguji

Penguji I

Dede Rodin, Lc., M.Ag.
NIP.19720416 200112 1 002

Penguji II

Heny Yuningrum, SE., M.Si
NIP.19810609 200710 2 005

Penguji III

Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag
NIP. 19730811 200003 1 004

Penguji IV

Rahman El Janusi, SE., MM
NIP. 19691118 200003 1 001

Pembimbing I

Dr. H. Muchlis, M.Si
NIP.19610117 198803 1 002

Pembimbing II

Heny Yuningrum, SE., M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005



MOTTO

... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ

بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَّالٍ ﴿١١﴾

“.....Sesungguhnya Allah tidak merubah nikmat sesuatu kaum sehingga mereka merubah nikmat yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”

(QS. Ar-Ra'du ayat: 11)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil 'alamin

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya kepada hambanya ini serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW dan para sahabat yang mulia semoga sebuah karya sederhana ini menjadi kebanggaan bagi keluargaku tercinta

Ku persembahkan karya ini untuk :

1. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
2. Kedua Orang Tuaku Bapak Zaenuri dan Ibu Sriyatun, yang selalu mencurahkan segala kasih sayang serta do'a yang tak henti-hentinya selalu diberikan untuk penulis
3. Adik-adikku tersayang (Abdul Rouf dan Achmad Choirudin), yang selalu membuatku termotivasi, bersemangat dan selalu menyirami ku dengan kasih sayang, selalu mendoakanku, serta menasehatiku menjadi lebih baik.
4. My Friends "KOPMA-WS" terima kasih atas bantuan, doa, nasehat, dan semangat yang kalian berikan untuk penulis
5. Keluarga Besar EI B Najah Wa Nawiroh Angkatan 2011 tersayang
6. Keluarga Besar KKN posko 02 angkatan ke-65 yang selalu memberikan dukungannya dan semangatnya untuk penulis
7. Semua pihak yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang 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, Juli 2016
Deklarator,

Muhammad Rizal

ABSTRAK

Semakin meningkatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan RSI Sultan Agung Semarang selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai serta sudah memuaskan dengan harapan pasien atau belum. Dari gambaran diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan atau pemeriksaan di RSI Sultan Agung Semarang, dengan judul “Analisis pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”.

Berdasarkan uraian tersebut maka permasalahan yang timbul adalah seberapa besarkah pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif di mana terdapat variabel-variabel yaitu Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* sebagai variabel bebas (independent) dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat (dependent). Dan populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan serta inap di RSI Sultan Agung Semarang, adapun sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Sedangkan teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik selanjutnya metode untuk menganalisis data menggunakan metode analisis regresi berganda dengan menggunakan uji hipotesis berupa uji t, uji simultan (uji F) dan

koefisien determinasi. Dari analisis tersebut diperoleh hasil analisis regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,306 + 0,349X_1 + 0,256X_2 - 0,012X_3 + 0,387X_4$$

Variabel *Physical Evidence* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien sebesar 0,387, variabel Pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 0,349, variabel Fasilitas mempunyai pengaruh sebesar 0,256, variabel Harga mempunyai pengaruh sebesar -0,012. Pengujian hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan bahwa variabel Pelayanan (X1) yang diteliti terbukti secara positif dan signifikan sedangkan variabel Fasilitas (X2) yang diteliti terbukti secara positif dan signifikan, variabel Harga (X3) yang diteliti terbukti secara negatif dan tidak signifikan dan variabel *Physical Evidence* (X4) yang diteliti terbukti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pasien (Y). Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa hubungan antara variabel X dan Y secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terlihat dari $F_{hitung}(13,820) > F_{tabel}(2,467)$. Kemudian nilai Adjusted R Square menunjukkan 0,391 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 39,1%. Sedangkan sisanya sebesar 60,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas, Harga, *Physical Evidence* serta Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Sang Pemberi nikmat, rahmat serta hidayah yang tiada terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : “Analisis pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, serta *Physical Evidence* terhadap kepuasan pasien dalam melakukan pengobatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang” dengan baik tanpa banyak menuai kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, serta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

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 Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

3. H. Ahmad.Furqon, Lc., M.Ag., selaku Kepala Jurusan Ekonomi Islam dan Muhammad Nadzir, SHI., MSI selaku Sekjur Ekonomi Islam.
4. Dr. H. Muhlis, M.Si. selaku pembimbing I, Serta Heny Yuningrum, S.E., M.Si selaku pembimbing II, yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Para responden yang ikhlas meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
7. Pihak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang telah bersedia memberikan izin, meluangkan waktu, dan membantu memberikan data-data yang diperlukan penulis dalam melakukan penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu tercinta dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dorongan baik moril maupun materiil, serta kasih sayang dan do'a yang tiada henti-hentinya.
9. Teman-teman seperjuangan terima kasih karena kalian adalah sahabat yang paling baik dan jangan pernah terputus tali persahabatan kita.

Kiranya tiada kata yang terucap dari penulis selain panjatkan do'a semoga Allah SWT membalas atas jasa dan amalnya dengan balasan yang setimpal. Semoga kebaikan dan ketulusan mereka semua menjadi amal ibadah disisi Allah SWT. Akhirnya, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan dan menambah khazanah keilmuan, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Semarang, Juni 2016
Penulis

Muhammad Rizal
NIM. 112411053

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvii b

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
1.5. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pusataka	17
2.1.1. Rumah Sakit.....	17

2.1.2. Pelayanan.....	19
2.1.3. Fasilitas.....	29
2.1.4. Harga.....	37
2.1.5. <i>Physical Evidence</i>	43
2.1.6. Kepuasan Konsumen (Pasien).....	51
2.2. Penelitian Terdahulu.....	67
2.3. Kerangka Pikir.....	71
2.4. Hipotesis.....	72

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Sumber Data.....	74
3.2. Populasi Dan Sempel.....	74
3.3. Devinisi Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	77
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	79
3.5. Teknis Analisis Data.....	80
3.5.1. Uji Instrumen.....	81
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	83
3.5.3. Analisis Regresi Berganda.....	85
3.5.4. Uji F.....	86
3.5.5. Uji t.....	87
3.5.6. Koefisien Determinasi.....	88

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	89
--	----

4.2. Gambaran Umum Responden	95
4.3. Karakteristik Responden	95
4.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas	105
4.5. Deskripsi Variabel Penelitian.....	108
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	125
4.7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	129
4.8. Uji F	131
4.9. Uji t	133
4.10. Uji Koefisien Determinasi.....	137
4.11. Pembahasan.....	138

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	146
5.2. Saran.....	148

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Beberapa Ruang Rawat Inap Dan Kapasitas Di RSISA.....	8
Tabel 1.2 Fasilitas Dan Harga Ruang Rawat Inap Di RSISA	9
Tabel 1.3 Jumlah Pasien Rawat Inap Bulan Januari-Juli Th. 2015 ..	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	67
Tabel 3.1 Rata Rata Pasien Per Bulan.....	75
Tabel 3.2 Variabel Devinisi Dan Skala Pengukuran Penelitian	77
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	95
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Agama	97
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	99
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	100
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	102
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	104
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	106
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	107
Tabel 4.9 Tangapan Responden Terhadap Indikator X1.1.....	108
Tabel 4.10 Tangapan Responden Terhadap Indikator X1.2.....	109
Tabel 4.11 Tangapan Responden Terhadap Indikator X1.3.....	110
Tabel 4.12 Tangapan Responden Terhadap Indikator X1.4.....	110
Tabel 4.13 Tangapan Responden Terhadap Indikator X1.5.....	111
Tabel 4.14 Tangapan Responden Terhadap Indikator X2.1.....	112
Tabel 4.15 Tangapan Responden Terhadap Indikator X2.2.....	113
Tabel 4.16 Tangapan Responden Terhadap Indikator X2.3.....	113

Tabel 4.17 Tangapan Responden Terhadap Indikator X2.4.....	114
Tabel 4.18 Tangapan Responden Terhadap Indikator X2.5.....	115
Tabel 4.19 Tangapan Responden Terhadap Indikator X3.1.....	116
Tabel 4.20 Tangapan Responden Terhadap Indikator X3.2.....	117
Tabel 4.21 Tangapan Responden Terhadap Indikator X4.1.....	118
Tabel 4.22 Tangapan Responden Terhadap Indikator X4.2.....	119
Tabel 4.23 Tangapan Responden Terhadap Indikator X4.3.....	119
Tabel 4.24 Tangapan Responden Terhadap Indikator X4.4.....	120
Tabel 4.25 Tangapan Responden Terhadap Indikator X4.5.....	121
Tabel 4.26 Tangapan Responden Terhadap Indikator Y.1.....	121
Tabel 4.27 Tangapan Responden Terhadap Indikator Y.2.....	122
Tabel 4.28 Tangapan Responden Terhadap Indikator Y.3.....	123
Tabel 4.29 Tangapan Responden Terhadap Indikator Y.4.....	124
Tabel 4.30 Tangapan Responden Terhadap Indikator Y.5.....	125
Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolonieritas.....	126
Tabel 4.32 Hasil Regresi	129
Tabel 4.33 Hasil Uji F	132
Tabel 4.34 Hasil Uji t.....	134
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Teori <i>Flower Of Service</i>	30
Gambar 2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Harga	38
Gambar 2.3 <i>Determinant Of Costumer Delivered Value (DCV)</i>	55
Gambar 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan	56
Gambar 2.5 Penyebab Tidak Terpenuhnya Harapan Pelanggan	62
Gambar 2.6 Kerangka Fikir.....	71
Gambar 4.1 Diagram Usia Responden	97
Gambar 4.2 Diagram Agama Responden.....	98
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	100
Gambar 4.4 Diagram Pendidikan Terakhir Responden.....	101
Gambar 4.5 Diagram Pekerjaan Responden.....	103
Gambar 4.6 Diagram Pendapatan Responden.....	105
Gambar 4.7 Grafik Sccatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	128