

**PENGARUH SERVQUAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEAN RS MITRA KELUARGA DARMO SATELIT
SURABAYA**

SKRIPSI



No. Induk	6524 108
Tgl. Terima	19 Des '08
Sumber	FE-M
No. Buku	FE-M Fro P
Eksemplar	3

OLEH :

HERLIANA SUDARWATI FRANSISCA
0421015

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2008**





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

2008
SURABAYA
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

FERIYANA SUDARWATI PRANISCA
0421018

OLEH :



SKRIPSI

SURABAYA

PASIRAN RS MITRA KEBHARUKAN DARMA SATI

PERINGKAT SERVQUAL TERHADAP TINGKAT KEBERHASILAN



PENGARUH SERVQUAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN

PASIEN RS MITRA KELUARGA DARMO SATELIT

SURABAYA

SKRIPSI

INI DIAJUKAN KEPADA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

Oleh:

Herliana Sudarwati Fransisca

NPM: 0421015

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

2008



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH SERVQUAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RS MITRA KELUARGA DARMO SATELIT SURABAYA

OLEH :

HERLIANA SUDARWATI FRANSISCA

0421017

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM

PENGUJI :

DOSEN PEMBIMBING

Ign. Heri S. W., MM.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Herliana Sudarwati Fransisca

NRP : 0421015

Telah diuji pada tanggal :

Dan dinyatakan LULUS oleh:

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Jeanne A. Wawolangi, Msi. Ak

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Ec. Hami Bruno., M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH SERVQUAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN

RS MITRA KELUARGA DARMO SATELIT SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan

Pada hari

Disusun oleh :

Nama : Herliana Sudarwati Fransisca
NPM : 0421015
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan tim penguji :

1. Dra. Ec. Hartati Kanti Astuti., M.M.

Penguji I

2. Drs. Ec. Hami Bruno., M.M.

Penguji II

3. Dra. Maria Widyastuti

Penguji III



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, karunia, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini berjudul Pengaruh SERVQUAL terhadap tingkat kepuasan pasien RS Mitra Kleuarga Darma Satelit Surabaya. Disusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra.M.Yovita R Pandin, MM. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
2. Ibu Dra. Jeanne A. Walowangi,.Msi. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Bapak Drs Ec. Bruno Hami,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.



4. Bapak Drs. Ign. Heri Satrya W., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengajaran selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
6. Orang tua yang tercinta, adik, dan kakakku Leni, kak Mia Dan adik Thya yang selalu mendoakan, mendukung dan membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Ruben selaku kepala marketing RS Mitra Keluarga yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Buat Frederika J M, Ang Siu lan, Reni Handani, Leng Fei Yung, Elia Fransiska, Ruth Febriani, Soewignyo Basuki, Maria Bernadet, Yohanes Sebastian, Ria Carolina, Yoseph Nico dan teman-teman seperjuangan yang membantu memberi semangat, dukungan dan doa.
9. Hieronimus G, Agus H, Hokriawan, Candra acong terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.



Penulis telah berusaha dalam penyusunan skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Agustus 2008



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SRIKPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.6. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.7. Perumusan Masalah.....	5
1.8. Tujuan Penelitian.....	5
1.9. Manfaat Penelitian.....	6
1.10Sistematika Skripsi.....	7
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	11



2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.2. Konsep Pemasaran.....	13
2.2.3. Pengertian Jasa.....	14
2.2.4. Karakteristik Jasa.....	16
2.2.5. Kualitas Layanan.....	17
2.2.6. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.7. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan.....	
pelanggan.....	22
2.3. Hipotesis Penelitian.....	23
2.4. Kerangka Konseptual	23

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	24
3.2. Populasi dan Sampel.....	24
3.3. Identifikasi Variabel	
Dan Definisi Operasional.....	25
3.3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
3.3.1.1. Variabel Bebas (X).....	25
3.3.1.2. Variabel Terikat (Y).....	25
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data	29
3.4.1. Sumber Data	29
3.4.2. Jenis Data	29



3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Teknik Pengolahan Data	30
3.6.1 Uji Reliabilitas.....	30
3.6.2 Uji Validitas.....	31
3.7 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	31
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
2. Analisis Koefisien Determinasi.....	32
3. Uji asumsi klasik.....	33
a. pengujian Multikolinearitas	32
b. Pengujian Heterokedastisitas	32
c. Pengujian Autokorelasi	34
d. uji Normalitas	35
4. Uji Hipotesis	35
a. Uji F	35
b. Uji t	37

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	39
4.2. Karakteristik Responden	40
1. Jenis Kelamin	40
2. Tingkat usia responden.....	41
3. Jenis Pekerjaan Responden.....	41
4. Lama menjadi pelanggan.....	42



4.3. Deskripsi Variabel penelitian	42
4.3.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	45
4.3.1.1. Uji Validitas.....	46
4.3.1.2. Uji Reliabilitas.....	43
4.4. Regresi Linier Berganda	47
4.5. Koefisien Determinasi.....	51
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	52
a. Uji Multikolinearitas.....	52
b. Uji Heteroskedastisitas.....	53
c. Uji Autokorelasi.....	56
d. Uji Normalitas.....	57
4.7. Pengujian Secara Simultan.....	58
4.8. Pengujian Secara Parsial.....	59
4.9. Pembahasan.....	60
 BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	65
B. Saran	66
 DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

2.1. Konsep-konsep Inti Pemasaran.....	12
2.4. Kerangka Konseptual.....	23
3.1. Distribusi Penerimaan atau Penolakan Hipotesis.....	36
3.2. Kurva Uji t.....	37
4.1. Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4. Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.5. Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.6. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.7. Uji Normalitas.....	57
4.8. Uji Normalitas.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jenis kelamin.....	40
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan	
usia.....	41
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jenis pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan lama menjadi pelanggan....	42
Tabel 4.5. Rata-rata tanggapan responden akan servqual dan	
perilaku konsumen	43
Tabel 4.6. Hasil uji Validitas.....	45
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.9. Analisis Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.10. Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.11. Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 4.12. Uji F.....	58
Tabel 4.13. Uji t.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

- 1. Kuisioner.....
- 2. Jawaban responden
- 3. Print out SPSS 12.00.....
- 4. Tabel r.....
- 5. Tabel t.....
- 6. Tabel F.....