



**ANALISIS DISKRIMINAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN PASIEN PADA  
RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
Reny Anggraeni T  
070810291121**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**ANALISIS DISKRIMINAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN PASIEN  
PADA RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Reny Anggraeni T**

**NIM. 070810291121**

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2012**



**ANALISIS DISKRIMINAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN PASIEN  
PADA RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Reny Anggraeni T.**  
**NIM. 070810291121**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reny Anggraeni

NIM : 070810291121

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Analisis Diskriminan Dimensi Kualitas layanan Terhadap Kepuasan dan Ketidakpuasan Pasien Pada Rumah Sakit Bina Sehat Jember ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 1 Februari 2012

Yang menyatakan,



Reny Anggraeni T.

## PENGESAHAN

### ANALISIS DISKRIMINAN DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Reny Anggraeni  
NIM : 070810291121  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 1 Februari 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs. Sriono, MM :.....  
NIP. 19561031 198603 1 001  
Sekretaris : Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si :.....  
NIP. 19730908 200003 2 001  
Anggota : Drs.H. Abdul Halim, M.Si :.....  
NIP. 19501221 197801 1 001

Mengetahui/Menyetujui  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,



Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Diskriminan Dimensi Kualitas Layanan  
Terhadap Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pasien  
Pada Rumah Sakit Bina Sehat Jember  
Nama : Reny Anggraeni Tiara Sari  
NIM : 070810291121  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs.H.Abdul Halim,M.Si

NIP. 19501221 197801 1 001

H.N Ari Subagiyo, SE,M,Si

NIP. 19731109 200003 1 002

Ketua Jurusan  
Program Studi Manajemen

Prof.Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

Disetujui Tanggal :

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu bapak dan ibu yang telah memberi dukungan, mendoakan, mendidik dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
2. Teman-temanku, Bella, Tuti, Vebri, Gito, Yuga, Lina, Imron dan temen-temen angkatan 2007, terima kasih semuanya.
3. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Reny anggraeni T

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel kualitas layanan yang terdiri dari penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang dapat membedakan Kepuasan dan Ketidakpuasan konsumen dalam menggunakan jasa kesehatan pada Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Bina Sehat Jember periode Desember 2011. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel terpilih sebanyak 110 responden. Variabel yang digunakan antara lain kepuasan dan ketidakpuasan konsumen, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian. Metode analisis data menggunakan analisis diskriminan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan faktor kualitas pelayanan yang signifikan membuat konsumen puas dan tidak puas. Variabel yang secara signifikan membedakan keputusan konsumen dalam kategori puas dan tidak puas adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian dan variabel bukti fisik merupakan variabel yang paling penting dalam membedakan keputusan konsumen, dalam hal ini variabel bukti fisik memiliki besaran koefisien yang paling tinggi dan variabel penting berikutnya adalah variabel jaminan.

Kata Kunci: penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan dan ketidakpuasan konsumen



*Reny Anggraeni T*

*The Management Departement, the Faculty of Economic, Jember University*

**ABSTRACT**

*Purpose of this research are to know service quality variable consisted of by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which can difference consumer satisfaction and dissatisfaction in using health service at Hospital Constructs Healthy of Jember. Population in this research are all patients stays with Sakit Bina Sehat Jember at December 2011. Method sample applies purposive sampling that is sampling technique with certain consideration. Chosen sample are 110 respondents. Research variable are satisfaction and dissatisfaction of consumer, physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, attention. Data analytical method applies discriminant analysis. Result of research indicates that there are difference of service quality factor significant makes satisfaction and dissatisfaction. Variable which is significant differences decision of consumer in categorizing satisfaction and dissatisfaction are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention and evidence physical variable are most importantly in differentiating consumer decision, in this case physical evidence variable have highest coefficient magnitude and the next important variable is assurance variable.*

*Keyword: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empath, satisfaction and dissatisfaction*

## PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Prof. Dr. Hj. Istifadah, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
3. Drs.H.Abdul Halim,M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. H.N Ari Subagiyo, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Drs. Sriono,MM selaku Ketua Penguji
6. Teman-temanku angkatan 2007.
7. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

Jember, 2 Februari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>5</b>
2.2.1 Jasa dan karakteristiknya.....	5
2.2.2 Kualitas layanan.....	7
2.2.3 Kepuasan pelanggan.....	9
2.2.3 Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan.....	11
<b>2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4 Hipotesa Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>16</b>

3.2.1 Jenis Data .....	16
3.2.2 Metode Pengumpulan Data .....	17
<b>3.3 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>17</b>
3.3.1 Populasi .....	17
3.3.2 Sampel .....	17
<b>3.4 Identifikasi variabel .....</b>	<b>18</b>
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>18</b>
<b>3.6 Teknik Pengukuran .....</b>	<b>21</b>
<b>3.7 Uji Instrumen Penelitian .....</b>	<b>21</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	21
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	22
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>22</b>
3.8.1 Analisis Diskriminan.....	22
3.8.2 Uji Signifikasi.....	24
<b>3.9 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>27</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Bina Sehat .....	27
4.1.2 Tujuan Rumah Sakit Bina Jember.....	28
4.1.3 Visi, Misi dan Moto.....	28
4.1.4 Budaya Perusahaan.....	30
4.1.5 Pelayanan Dalam Rumah Sakit Jember.....	30
<b>4.2 Deskripsi Responden.....</b>	<b>32</b>
<b>4.3 Hasil Uji Instrumen Data.....</b>	<b>37</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	38
4.3.1 Uji Reliabilitas Data .....	38
<b>4.4 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>39</b>
4.4.1 Analisis Diskriminan.....	39
4.4.2 Fungsi Diskriminan .....	39
4.4.3 Uji Signifikansi Koefisien Diskriminan.....	41
4.4.4 <i>Z Cut Off</i> (perhitungan Angka Kritis) .....	44
4.4.5 Uji Ketepatan Klasifikasi.....	44
<b>4.5 Pembahasan .....</b>	<b>45</b>
4.5.1 Variabel Bukti Fisik .....	46

4.5.2 Variabel keandalan.....	47
4.5.3 Variabel Daya Tanggap.....	47
4.5.4 Variabel Jaminan.....	48
4.5.5 Variabel Perhatian (empati).....	49
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>51</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>51</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
4.1 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Bukti Fisik ( $X_1$ ) .....	32
4.2 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Keadalan ( $X_2$ ) .....	34
4.3 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Daya Tanggap ( $X_3$ ) .....	35
4.4 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Jaminan( $X_4$ ) .....	36
4.5 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Perhatian( $X_5$ ) .....	37
4.6 Hasil Uji Validitas Data .....	38
4.7 Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	39
4.8 <i>Standardized Canonical Discriminant Function Coefficient</i> .....	40
4.9 <i>Clasifkation Fungtion Coeffisien</i> .....	40
4.10 Hasil Uji F dan Wilk's Lambda .....	41
4.11 Eigenvalues .....	41
4.12 Wilk's Lambda .....	42
4.13 Struktur Matriks .....	43
4.14 Tabel Perbandingan Antara Responden yang Termasuk Kelompok Konsumen puas dan tidak puas .....	44
4.15 <i>Classification Result</i> .....	45
4.16 <i>Classification Result</i> .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Rantai Kualitas Layanan .....	12
2.2 Kerangka Konseptual .....	14
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	25



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Distribusi Penilaian Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 6 Hasil Analisa Diskriminan