



**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN WANITA HAMIL MEMILIH JASA DOKTER
SPECIALIS KANDUNGAN**

(Studi Kasus pada Pasien dr. Gogot. SpOG Jalan Sumatera 78 Jember)

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan
Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh:

**Siti Asiyah
NIM. 040210301125**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2009

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

- ✎ Bapak dan Ibu yang selalu memberikan motivasi, nasihat, kasih sayangnya dan do'a rstu untuk keberhasilanku semoga selalu diberi kemudahan rezeki, kesehatan, kebahagiaan dan selalu dalam lindungan Allah SWT
- ✎ Adikku tersayang (Fadillah Wildani) yang selalu memberikan keceriaan dalam keluarga, semoga kamu bisa mendapatkan yang lebih dari yang kakak dapatkan saat ini, dan semoga kita bisa bersama-sama membahagiakan orang tua kita
- ✎ Edy Kusdiawan yang selalu mewarnai hari-hariku dan selalu menemani dalam suka dan duka. Terima kasih atas bantuan, do'a, motivasi, inspirasi, canda tawa, perhatian dan curahan kasih sayang yang engkau berikan. Semoga apa yang engkau impikan dikabulkan dan diridhoi oleh Allah SWT.
- ✎ Almamater yang kubanggakan "UNIVERSITAS JEMBER"

Motto

“ Jika anda menunda pekerjaan, bayangan ketakutan kita akan kegagalan dalam melakukan pekerjaan tersebut akan jauh lebih besar dari kegagalan yang sebenarnya”.

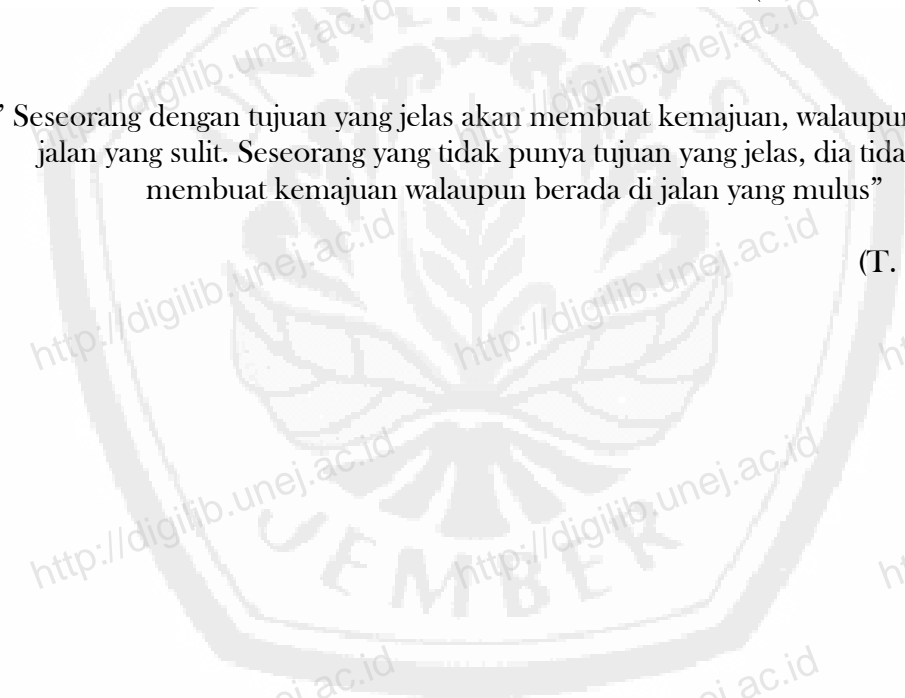
(Imam Ali)

” Keberhasilan tidak diukur dengan apa yang telah anda raih, namun kegagalan yang telah anda hadapi dan membuat anda tetap berjuang melawan rintangan yang datang bertubi-tubi”.

(Orison Swett Marden)

” Seseorang dengan tujuan yang jelas akan membuat kemajuan, walaupun melewati jalan yang sulit. Seseorang yang tidak punya tujuan yang jelas, dia tidak akan membuat kemajuan walaupun berada di jalan yang mulus”

(T. Carlyle)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Asiyah

NIM : 040210301125

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul ***“Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Wanita Hamil Memilih Jasa Dokter Spesialis Kandungan (Studi Kasus pada Pasien dr. Gogot, SpOG di Jalan Sumatera 78 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 04 Februari 2009

Yang menyatakan,

Siti Asiyah

NIM. 040210301125

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN WANITA HAMIL MEMILIH JASA DOKTER SPECIALIS KANDUNGAN

(Studi Kasus pada Pasien dr. Gogot. SpOG Jalan Sumatera 78 Jember)

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S 1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama Mahasiswa : Siti Asiyah
NIM : 040210301125
Angkatan : 2004
Daerah Asal : Sukomukti RT.02 RW.02 Ds. Sukorejo
Kec. Bangorejo Kab. Banyuwangi
Tempat / Tgl Lahir : Banyuwangi, 10 Oktober 1986
Jurusan / Prog. Studi : Pend. IPS / Pend. Ekonomi

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Bambang Suyadi, M. Si
NIP. 131 415 536

Drs. Pramono Adi S, M.Si
NIP. 131 658 014

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji dan diterima oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 04 Februari 2009

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Umar HM Saleh, M.Si
NIP. 131 759 843

Drs. Pramono Adi S, M.Si
NIP. 131 658 014

Anggota :

1. Drs. H. Sutrisno Djaja, M.M (.....)
NIP. 131 570 077

2. Drs. Bambang Suyadi, M.Si (.....)
NIP. 131 415 536

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Kependidikan
Universitas Jember

Drs. Imam Muchtar, SH. M.Hum
NIP. 130 810 936

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “*Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Wanita Hamil Memilih Jasa Dokter Spesialis Kandungan (Studi Kasus pada pasien dr. Gogot, SpOG di Jalan Sumatera 78 Jember)*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Imam Muchtar, SH. M.Hum, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Budiyono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Drs. Bambang Suyadi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Pramono Adi S, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Drs. H. Sutrisno Djaja, M.M selaku Penguji skripsi dan Drs. Umar HM Saleh, M.Si selaku Ketua Penguji;
6. Dra. Retna Ngesti Sedyati, M.P selaku Ketua Lab. PE, terima kasih atas kepercayaan dan bimbingan selama saya menjabat ketua KOPMA serta teman-temanku di Koperasi dan Jurnal Pendidikan Ekonomi tetap semangat perjuangan belum berakhir;

7. Keluarga besar Bapak H. Sutrisno Djaja, terima kasih atas do'a, bantuan dan kasih sayang yang telah diberikan;
8. Seluruh saudaraku di Banyuwangi dan Papua, terima kasih atas do'a dan dukungannya selama ini;
9. Sahabat-sahabatku Hanif, Luluk, Aini, Kung Nas, Mas Dvd, Ari Adita, Kadir yang telah banyak membantuku dan teman-teman semua angkatan 2004 "ayo semangat, jalan kita masih panjang";
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Kritik dan saran yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Februari 2009

Siti Asiyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RINGKASAN	xvi
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Tinjauan Teori	8
2.2.1. Pengertian Produk Jasa	8
2.2.2. Kualitas Pelayanan Jasa	9
2.2.3. Perilaku Konsumen	13
2.2.4. Pengambilan Keputusan.....	24

2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4	Hipotesis Penelitian.....	29
III. METODE PENELITIAN		
3.1.	Jenis Penelitian.....	30
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3.	Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.3.1.	Variabel Bebas	31
3.3.2.	Variabel Terikat	31
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5.	Populasi dan Sampel	35
3.5.1.	Populasi	35
3.5.2.	Sampel dan Ukuran Sampel.....	36
3.5.3.	Teknik Sampling	36
3.6.	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6.1.	Data dan Sumber Data	37
3.6.2.	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.7.	Teknik Pengolahan Data	38
3.8.	Analisis Data.....	40
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1.	Gambaran Umum dr. Gogot, SpOG	52
4.1.2.	Karakteristik Responden	52
4.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.2.1.	Variabel Bebas	55
4.1.2.	Variabel Terikat	70
4.3.	Analisis Data.....	72
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	72
4.3.2.	Analisis Faktor	74
4.3.3.	Analisis Regresi	88

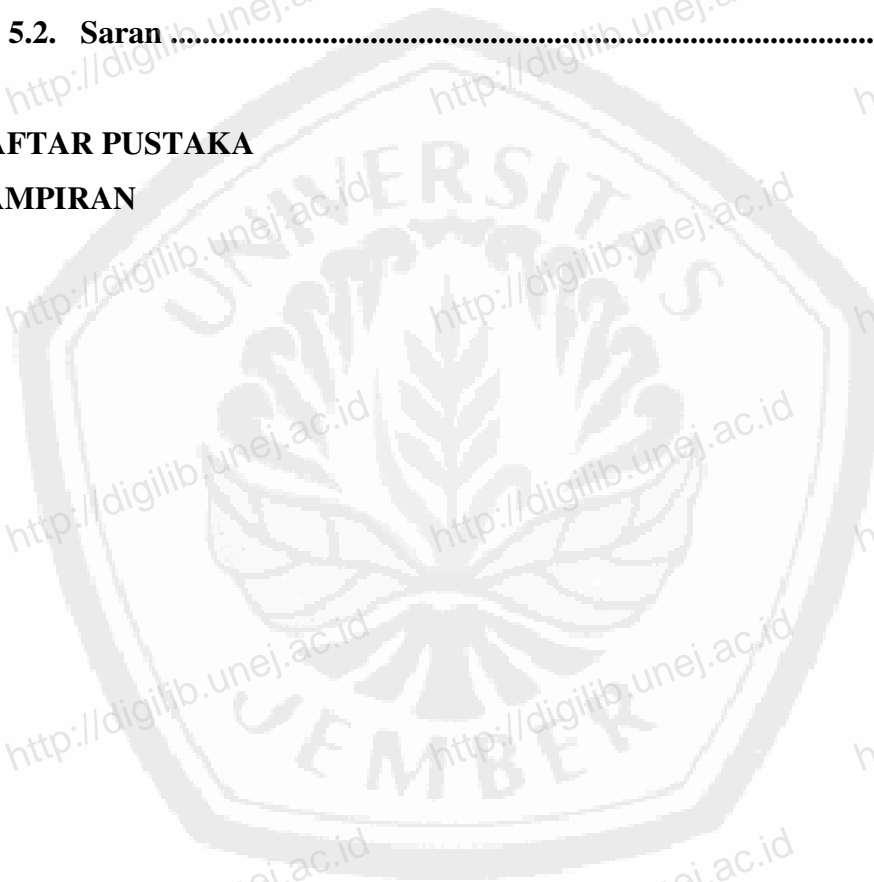
4.3.4. Analisis Varians Garis Regresi	91
4.3.5. Uji Simultan (Uji F)	92
4.3.6. Uji Parsial (Uji t).....	93
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	96

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	107
5.2. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



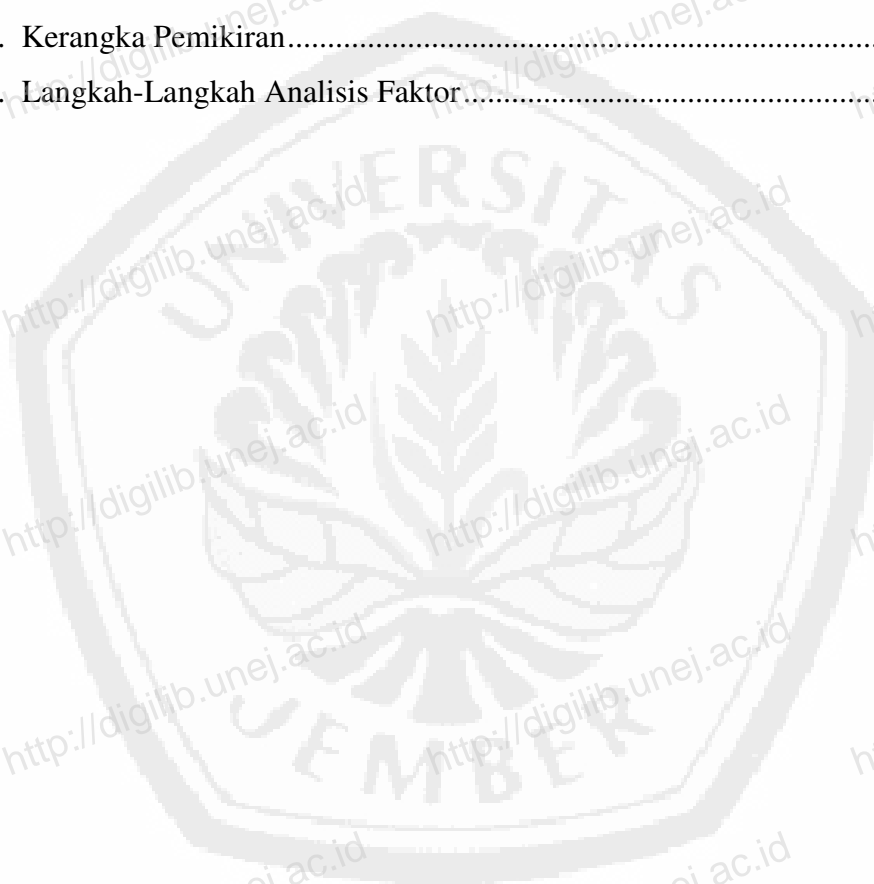
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Matriks korelasi	44
Tabel 3.2 Ukuran ketepatan KMO	45
Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan tingkat usia	52
Tabel 4.2 Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan.	53
Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir.....	54
Tabel 4.4 Distribusi responden berdasarkan tingkat pendapatan	54
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap dokter yang terbuka/ramah	55
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap dokter komunikatif dan Informativ	56
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap pengetahuan dokter	57
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap dokter punya waktu cukup	58
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap pengalaman praktik dokter	58
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap Dokter mengingat dan mengenal pasien	59
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap kesediaan dihubungi	60
Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap pelayanan	61
Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap lokasi	61
Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap jarak	62
Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap rekomendasi keluarga	63
Tabel 4.16 Tanggapan responden terhadap rekomendasi teman kerja/pimpin	63
Tabel 4.17 Tanggapan responden terhadap keamanan	64
Tabel 4.18 Tanggapan responden terhadap motivasi	65
Tabel 4.19 Tanggapan responden terhadap kepercayaan	65
Tabel 4.20 Tanggapan responden terhadap pengalaman masa lalu	66
Tabel 4.21 Tanggapan responden terhadap pendapatan	67
Tabel 4.22 Tanggapan responden terhadap prestise	67
Tabel 4.23 Tanggapan responden terhadap harga	68
Tabel 4.24 Tanggapan responden terhadap kondisi ruang tunggu.....	69
Tabel 4.25 Tanggapan responden terhadap kondisi ruangan.....	69

Tabel 4.26 Tanggapan responden tentang rekomendasi tetangga	70
Tabel 4.27 Tanggapan responden terhadap pembelian ulang	71
Tabel 4.28 Tanggapan responden terhadap menginformasikan kepada orang lain	71
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	72
Tabel 4.30 Hubungan jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumen	74
Tabel 4.31 Reliabilitas Semua Instrumen Pertanyaan	74
Tabel 4.32 Uji 24 variabel KMO and Bartlett's Test	76
Tabel 4.33 Anti Image correlation-uji pemilihan 24 (dua puluh empat) variabel	76
Tabel 4.34 Uji 22 variabel KMO and Bartlett's Test	78
Tabel 4.35 Anti Image correlation-uji pemilihan 22 (dua puluh dua) variabel	78
Tabel 4.36 Total Variance Explained	80
Tabel 4.37 Component matriks	82
Tabel 4.38 Rotasi matriks	83
Tabel 4.39 Faktor matriks	85
Tabel 4.40 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4.41 Rekapitulasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan wanita hamil memilih jasa dr. Gogot, SpOG.	92
Tabel 4.42 Tingkat Hubungan	92
Tabel 4.54 Hasil Uji F	93
Tabel 4.55 Rekapitulasi pengaruh variabel faktor empati, sosial, jaminan, kepribadian, bukti fisik, dan referensi tetangga terhadap variabel keputusan konsumen (Y).	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Perilaku Konsumen.....	15
2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	16
2.3. Proses Pengambilan Keputusan	24
2.4. Kerangka Pemikiran.....	28
3.1. Langkah-Langkah Analisis Faktor	43



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Matrik Penelitian
- Lampiran 2. Tuntunan Penelitian
- Lampiran 3. Angket Penelitian
- Lampiran 4. Lembar Wawancara
- Lampiran 5. Daftar Responden
- Lampiran 6. Rekapitulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 8. Hasil Analisis Faktor
- Lampiran 9. Data Analisis Regresi
- Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 11. Gambar Penelitian
- Lampiran 12. Denah Lokasi dr. Gogot, SpOG
- Lampiran 13. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 14. Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup

RINGKASAN

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wanita Hamil Memilih Jasa Dokter Spesialis Kandungan (Studi kasus pada Pasien dr. Gogot, SpOG jalan Sumatera no 78 Jember); Siti Asiyah, 040210301125, 2009, 107 halaman; Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Jember.

Dokter Spesialis Kandungan menjadi salah satu alternative pilihan bagi wanita hamil untuk merawat kandungannya. Dokter Spesialis Kandungan adalah dokter yang ahli dalam penanganan masa kehamilan yang dimulai sejak rencana kehamilan hingga pemulihan pasca melahirkan yang menyediakan pelayanan kunjungan prenatal dan persalinan. Memilih jasa dokter spesialis kandungan bukanlah hal yang mudah seperti halnya kita dalam memilih barang yang bisa memilih berdasarkan tampilan. Dalam memilih jasa dokter spesialis kandungan mereka umumnya dipengaruhi oleh kualitas layanan, faktor kejiwaan dan faktor-faktor luar lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi wanita hamil memilih memilih jasa dokter spesialis kandungan (studi kasus pada pasien dr. Gogot, SpOG jalan Sumatera no 78 Jember). Selain itu juga menganalisis pengaruh tersebut terhadap keputusan wanita hamil dan mengetahui factor dominan yang mempengaruhi wanita hamil memilih jasa dr. Gogot, SpOG. penelitian ini dilaksanakan di tempat praktek dr. Gogot, SpOG jalan Sumatera no. 78 jember yang merupakan tempat tinggal dokter.

Jenis penelitian ini adalah *eksploratory* dengan model survei. Sampel penelitian adalah wanita hamil yang memeriksakan kandungannya minimal 2 kali kunjungan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 responden dengan pengambilan secara *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket, interview, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini skalal yang digunakan adalah skala Likert, dimana setiap instrument diuji validitas dan reliabilitasnya.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas diketahui bahwa semua instrument pertanyaan dinyatakan valid ($p < 0,05$) dan reliable ($\alpha \geq 0,6$). Pada hasil analisis yang pertama ada 2 variabel yang dikeluarkan karena mempunyai faktor loading $< 0,5$ yaitu variabel kepraktisan dan banyak sedikitnya pasien. Analisis factor kembali dilakukan setelah variabel yang gugur dikeluarkan. Hasil analisis yang didapatkan adalah enam factor yang mempengaruhi wanita hamil memilih jasa dr. Gogot, SpOG yaitu faktor empati dengan *eigen-value* sebesar 5,102, faktor sosial dengan *eigen-value* sebesar 3,805, faktor psikologi dengan *eigen-value* sebesar 2,561, faktor kepribadian dengan *eigen-value* sebesar 2,008, faktor bukti fisik dengan *eigen-value* sebesar 1,521, faktor referensi tetangga dengan *eigen-value* sebesar 1,447.

Setelah dilakukan uji regresi linear berganda, faktor-faktor bentukan baru secara simultan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap keputusan wanita hamil memilih jasa dr. Gogot, SpOG yang ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} (31,459) $> F_{tabel}$ (2,179) dengan signifikansi 0,000 dan R^2 0,626. Hal tersebut menunjukkan bahwa factor empati, sosial, psikologi, kepribadian, bukti fisik dan referensi tetangga secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel Y (keputusan pembelian sebesar 62,6%. Faktor sosial mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan wanita hamil memilih jasa dr. Gogot, SpOG sebesar 39,26%.