

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PASIEN MENGAMBIL
KEPUTUSAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
SYUHADA' HAJI KOTA BLITAR**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

**Nama : INDAH WAHYUNINGTYAS
NIM : 09222002
Pembimbing : Aris Sunandes, SE., MM.**

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari

Nama : Indah Wahyuningtyas
N I M : 09222002
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pasien Mengambil Keputusan Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 5 Juli 2012 sampai dengan 20 Januari 2013 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 20 Januari 2013

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Indah Wahyuningtyas
N I M : 09222002
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pasien Mengambil Keputusan Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 20 Januari 2013



Indah Wahyuningtyas



RUMAH SAKIT SYUHADA' HAJI

JL.TANJUNG No.158 TELP. 801607 FAX. 0342. 809330 BLITAR - 66122

e-mail : info@syuhadahaji.com website : www.syuhadahaji.com

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN

Nomor : 687/RSSII/XII/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini Direktur Rumah Sakit Syuhada'Haji Blitar menerangkan bahwa mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "Kesuma Negara" Blitar :

N a m a : Indah Wahyuningtyas

N I M : 09222002

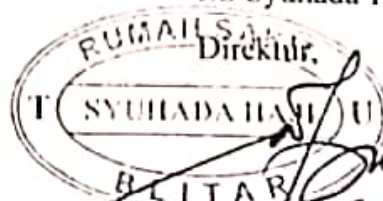
Program Studi : Manajemen

Telah melakukan penelitian di instansi kami mulai tanggal 20 Oktober 2012 sampai dengan 20 Desember 2012 untuk menyusun Karya Ilmiah (Skripsi) dengan judul "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Mengambil Keputusan Rawat Inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar".

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 22 Desember 2012

RS Syuhada'Haji Blitar



[Handwritten Signature]
DELL MAFRURROCHIM HASYIM

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :


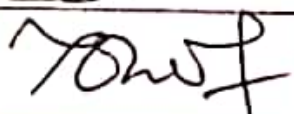
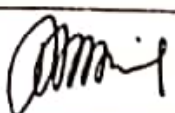
Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pasien Mengambil Keputusan Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar

Yang disusun oleh :

Nama : Indah Wahyuningtyas
N I M : 09222002
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 26 Januari 2013

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Rony Ika Setiawan, SE., MM.	Penguji I	
2.	Iwan Setya Putra, SE. Ak. MM.	Penguji II	
3.	Aris Sunandes, SE., MM.	Penguji III	

Blitar, 26 Januari 2013

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.



Ketua Program Studi,



Aris Sunandes, SE., MM.

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN MENGAMBIL KEPUTUSAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SYUHADA' HAJI KOTA BLITAR

INDAH WAHYUNINGTYAS

(Mahasiswa Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara)

Aris Sunandes, SE., MM

(Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara)

Abstrak

Kata Kunci : *pasien, keputusan, rawat inap*

Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar, keputusan pasien yang diambil untuk melakukan rawat inap di rumah sakit sangat penting bagi suatu organisasi dimana mereka bertemu. Dengan mengetahui keputusan pasien dalam maka pihak manajemen Rumah Sakit dapat memberikan petunjuk tentang pelayanan mereka masing-masing, demikian juga bagi perawat itu sendiri dapat mengatur pasien mereka dalam umpan balik dari itu adanya komunikasi yang interaktif dari masyarakat yang dinamis

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pasien mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pasien baik secara simultan maupun partial dalam mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar.

Hasil penelitian diketahui bahwa *percentage of variance* adalah 68,756%, dalam analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pasien mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar. *Component* yang telah dianalisis secara berurutan : pengaruh orang lain, pengalaman pribadi, Lembaga Pendidikan, pengaruh kebudayaan, faktor emosional, media masa

Hasil penelitian memiliki nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,598. Faktor yang mempengaruhi pasien mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji adalah sebesar 0,598 atau 59,8%, Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah :

$$Y = 0,122 + 0,275X_1 + 0,510X_2 + 0,439X_3 + 0,314X_4 + 0,298X_5 + 0,160X_6$$

Hasil penelitian besarnya F hitung sebesar 24,819. Nilai ini lebih besar dari F tabel 2,20 (24,819 > 2,20), artinya : terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pasien (pengalaman pribadi, pengaruh orang yang dianggap penting, pengaruh kebudayaan, media masa, lembaga pendidikan dan lembaga agama serta faktor emosional) secara simultan dalam mengambil keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar.

Secara partial pengalaman pribadi, pengaruh orang yang dianggap penting, pengaruh kebudayaan, media masa, lembaga pendidikan dan lembaga agama serta faktor emosional berpengaruh terhadap keputusan rawat inap di Rumah Sakit Syuhada' Haji Kota Blitar.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih perlu penyempurnaan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, Januari 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Manajemen Pemasaran	12
C. Jasa	14
D. Kualitas Jasa	24

E. Sikap Konsumen	36
F. Hipotesis Penelitian	41
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional Variabel	42
B. Populasi Dan Sampel	43
C. Jenis Penelitian	44
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Teknik Analisa Data	45
F. Waktu Dan Tempat Penelitian	48
BAB IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Data Perusahaan	49
B. Analisa Data	57
C. Pembahasan	71
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	:	Karakteristik Jasa.....	24
Tabel 4.1.	:	Pelayanan Rawat Inal.....	51
Tabel 4.2.	:	Jumlah Pasien Tahun 2012	57
Tabel 4.3.	:	Uji Validitas.....	58
Tabel 4.4.	:	Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.5.	:	Total Variance Explained	60
Tabel 4.6.	:	Component Matrix.....	61
Tabel 4.7.	:	Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.8.	:	Pengujian Hipotesis Simultan.....	64
Tabel 4.9.	:	Pengujian Hipotesis Partial.....	65
Tabel 4.10.	:	Hasil Analisis Regresi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. :	Struktur Organisasi	55
Gambar 4.2. :	Bagan Organisasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi
- Lampiran 3 : Output spss