

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS**

**PELAYANAN DI RUMAH SAKIT CENGKARENG**

**SKRIPSI**

Program Studi Manajemen S-1

Nama : Saiful Ramadhan

NIM : 03101 – 219



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

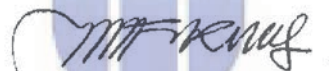
<https://lib.mercubuana.ac.id>

**2006**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

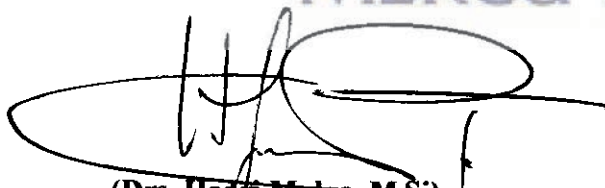
Nama : Saiful Ramadhan  
NIM : 03101 – 219  
Program Studi : Manajemen S-1  
Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Cengkareng"  
Tanggal Ujian Skripsi : 28 September 2006

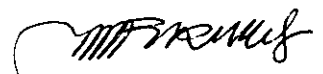
Disahkan Oleh :  
Pembimbing

  
(Tafiprios, SE, MM)  
Tanggal : 11/10/06

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen S-1

  
(Drs. Hadri Mulya, M.Si)  
Tanggal : 12/10/06

  
(Tafiprios, SE, MM)  
Tanggal : 11/10/06

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan dan mengajukan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini di susun dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Cengkareng”**, disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta. Penulisan skripsi ini sekaligus merupakan suatu perwujudan nyata dari materi-materi yang telah dipelajari selama perkuliahan. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada :

1. Teristimewa Kepada kedua orang tua-ku, dengan keikhlasan dan ketulusannya yang telah memberikan dorongan moril maupun materiil serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk kakak-kakak-ku : Habibah, Syamsiah, Sofian, Heri Afrizal dan adik-ku (Fauzi) tercinta, makasih atas perhatian dan dukungannya kepada penulis selama ini. Kalian akan selalu ada dalam hati ini

2. Tuk istriku tersayang “Rini Sunil” “ *Bunga KehidupanKu* ” yang dengan segala cinta dan ketulusannya senantiasa telah memberikan inspirasi yang sangat berarti bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Drs. Hadri Mulya, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
4. Bapak Tafrios SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen S-1 Universitas Mercu Buana dan Pembimbing skripsi, yang telah memberikan waktu, perhatian dan pikiran serta dukungan dengan kesabaran memberikan bimbingan dan pengarahan serta skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dra. Popon Herawati, MM, M.Si, selaku Pembimbing Teknis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Ekonomi Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya dan membimbing penulis selama kuliah.
7. Seluruh pihak rumah sakit Cengkareng, Dr. Ira dan Dr. Lina Karlina serta perawat-perawat yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya.
8. Untuk sahabat-sahabat-ku : Marino, Dwi (Djawa), Firman (N’dut), Begenk, Andi, Ricky (Kodok), Dedi (Cibay), Bo’an, Tody, Akel, Agus (Black), Sugi, Yoga, Icha, Fitri , Uwi, dan Inoy (yang ngetikin gue) yang telah memberikan bantuan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. *Thank's to* angkatan 2001 yang udah banyak ngasih *support* untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, September 2006  
Penulis

(SAIFUL RAMADHAN)



## DAFTAR ISI

|                                                     |                       |
|-----------------------------------------------------|-----------------------|
| HALAMAN JUDUL                                       |                       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                             | i                     |
| KATA PENGANTAR .....                                | ii                    |
| DAFTAR ISI .....                                    | v                     |
| DAFTAR TABEL .....                                  | vii                   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                               | viii                  |
| <b>BAB I</b>                                        | <b>PENDAHULUAN</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                     | 1                     |
| B. Perumusan Masalah .....                          | 4                     |
| C. Pembatasan Masalah .....                         | 5                     |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....             | 5                     |
| <b>BAB II</b>                                       | <b>LANDASAN TEORI</b> |
| A. Pengertian Pemasaran .....                       | 6                     |
| B. Pengertian Kepuasan Konsumen .....               | 8                     |
| C. Harapan dan Kepuasan Konsumen .....              | 9                     |
| D. Memahami Perilaku Konsumen Yang Tidak Puas ..... | 11                    |
| E. Definisi Jasa .....                              | 15                    |
| F. Karakteristik Jasa .....                         | 17                    |
| G. Definisi Kualitas Jasa .....                     | 19                    |

|                |                                                          |    |
|----------------|----------------------------------------------------------|----|
| <b>BAB III</b> | <b>METODOLOGI PENELITIAN</b>                             |    |
|                | A. Gambaran Umum .....                                   | 23 |
|                | 1. Lokasi Penelitian.....                                | 23 |
|                | 2. Sejarah dan Perkembangan Rumah Sakit Cengkareng ..... | 23 |
|                | 3. Struktur dan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan.....      | 26 |
|                | a. Struktur Organisasi.....                              | 26 |
|                | b. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan.....                   | 29 |
|                | B. Metode Penelitian .....                               | 32 |
|                | C. Populasi dan Sampel Penelitian.....                   | 32 |
|                | D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran .....    | 33 |
|                | E. Metode Pengumpulan Data.....                          | 34 |
|                | F. Metode Analisa Data .....                             | 35 |
| <b>BAB IV</b>  | <b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>                            |    |
|                | A. Karakteristik Responden .....                         | 36 |
|                | B. Analisis Deskriptif.....                              | 40 |
|                | C. Analisis Faktor.....                                  | 46 |
| <b>BAB V</b>   | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>                              |    |
|                | A. Kesimpulan.....                                       | 49 |
|                | B. Saran .....                                           | 51 |

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

| Tabel     | Halaman                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Tabel 4.1 | Profil Usia Responden ..... 36                                                   |
| Tabel 4.2 | Profil Pekerjaan Responden ..... 37                                              |
| Tabel 4.3 | Profil Pendapatan Responden / Suami Per Bulan ..... 38                           |
| Tabel 4.4 | Profil Pendidikan Terakhir yang Ditempuh Responden ..... 38                      |
| Tabel 4.5 | Profil Responden yang Mengetahui Rumah Sakit Cengkareng ..... 39                 |
| Tabel 4.6 | Deskriptif untuk Tiap Variabel dari Atribut Pelayanan ..... 40                   |
| Tabel 4.7 | Variabel-variabel yang Digunakan dalam Pengukuran<br>Kualitas Pelayanan ..... 46 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner
2. Data Mentah
3. Deskriptif Untuk Tiap Variabel
4. Analisis Faktor
5. Surat Keterangan Riset
6. Struktur Organisasi Rumah Sakit Cengkareng

