



**ANALISIS PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN
CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUTUSAN
MELAKUKAN RAWAT INAP PADA RSU AL-ISLAM
H.M.MAWARDI KRIAN, SIDOARJO.**

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS

**OLEH : RUM SUSETYO
NIM :55109110097**

MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawan ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir Ini.

Judul : **Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Melakukan Rawat Inap Pada RSUD AL-Islam H.M Mawardi Krian, Sidoarjo.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rum Susetyo

N I M : 55109110097

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 24 Maret 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, 24 Maret 2012



PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Melakukan Rawat Inap Pada RSUD AL-Islam H.M Mawardi Krian, Sidoarjo.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rum Susetyo

N I M : 55109110097

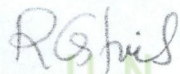
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 24 Maret 2012

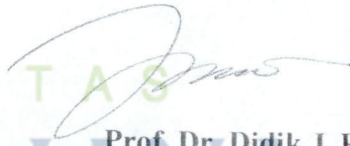
Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Direktur Program Pascasarjana



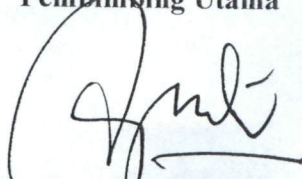
Dr. Rina Astini, SE, MM



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ir. Neadino Surip, MS

KATA PENGANTAR

Dengan Rahmat dan Karunia Allah SWT, penulis mengucapkan Syukur Alhamdulillah dikarenakan penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini sesuai dengan yang diharapkan. Karya Akhir ini berjudul “*Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Melakukan Rawat Inap Pada Rsu Al-Islam H.M. Mawardi Krian, Sidoarjo*”.

Karya akhir ini diajukan untuk melengkapikan dan memenuhi sebagai syarat dalam menyelesaikan program strata dua dan memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana (UMB), Jakarta.

Ucapan terima kasih juga diucapkan penulis dikarenakan penulis tidak dapat menyelesaikan sendiri karya akhir ini, melainkan banyak masuk dan bantuan secara moral, material dan spiritual, baik secara langsung maupun tidak langsung. Rasa terima kasih yang sebesar-besarnya ingin diucapkan penulis kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Wakil Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, sekaligus merangkap sebagai Pembimbing Utama, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, saran, koreksi dan arahan kepada penulis selama penyusunan karya akhir.
2. Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

4. RinaAstini, SE, MM, SelakuKetua Program Studi Magister ManajemenUniversitasMercubuana.
5. MuchsinSaggafShihab, MBA, Ph.D, selakupenelaah seminar karyaakhirini, danmemberikanpengarahanserta saran kepadapenulisdalampenyusunankaryaakhirini.
6. SeluruhBapak / IbuDosen Program Magister ManajemenUniversitasMercubuana (UMB) Jakarta, yang telahmemberikanpenulisberbagaidisiplinilmupengetahuan.
7. Staff danKaryawanUniversitasMercubuana (UMB) Jakarta, yang telahmembantupenulisdalammenyusuntugasakhirini.
8. Abah yang telahmemberikan data-data yang diperlukan, Umi yang selalumendoakan, Yayang yang selalumendukung, KakakImandansemuasaudara yang telahmemberikandukungankepadapenulisselamabelajar di UniversitasMercubuana.
9. Teman – temansesamaMahasiswaPascasarjanUniversitasMercubuana, Pak Zawir, Bu Lastri, Bu Meta dansemuateman – teman yang bahumembahumembantupenulisuntukmenyelesaikantugasakhirini.
10. SemuaPihakterkait yang tidakdapatdisebtkansatupersatu, yang telahmemberikanbantuan, semangat, dorongan moral dan material selamapenyusunankaryaakhirini.

Penulissangatmenyadaribahwakaryaakhiriniperludisempurnakanlagi.Olehka renaitu, penulismengharapkan saran, kritik yang

membanggunapenyempurnaankaryaakhiriniselanjutnya.Semogakaryaakhirinibe
rmanfaatbagipenulis, pihakManajemen RSU H.M
MawardiKrianpadakhusnyadanpembacapadaumumnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR PERSAMAAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. IdentifikasiMasalah.....	4
1.3. RumusanMasalah.....	6
1.4. BatasanMasalah.....	7
1.5. TujuanPenelitian.....	8
1.6. ManfaatPenelitian.....	8
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
2.1. GambaranUmum RSUD AL-Islam H.M. Mawardi.....	9

2.1.1.	Sejarah RSUD Islam H.M Mawardi.....	9
2.1.1.1.	Pertumbuhan RSUD Islam H.M MawardiKrian.....	11
2.1.2.	VisidanMisi RSUD Islam H.M Mawardi.....	16
2.1.3.	Lokasi RSUD Islam H.M Mawardi.....	17
2.1.4.	SaranadanPrasarana RSUD Islam H.M Mawardi.....	18
2.2.	TantanganBisnis.....	20
2.3.	Proses Bisnis RSUD Islam H.M Mawardi.....	21
BAB III	LANDASAN TEORI	
3.1.	TinjauanTeoritis.....	23
3.1.1.	Harga.....	23
3.1.2.	Pelayanan.....	25
3.1.3.	Citra.....	28
3.1.4.	KeputusanRawatInap.....	30
	3.1.4.1.Tahap-tahap proses keputusan penggunaanbarang&jasa.....	33
3.2.	HubunganHargadengan Citra danHarga denganKeputusanRawatInap.....	34
3.3.	HubunganPelayanandenganharga, Pelayanan dengan Citra danPelayanandenganKeputusan RawatInap.....	35

3.4.	Hubunganantara Citra RumahSakitdengan KeputusanRawatInap.....	38
3.5.	HasilPenelitiansebelumnya.....	40
3.6.	RerangkaPemikiran.....	42
3.7.	Hipotesis.....	44

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1.	ObjekPenelitian.....	45
4.2.	MetodePenelitian.....	45
4.2.1.	JenisdanSumber Data.....	46
4.2.2.	Pengumpulan Data.....	47
4.2.3.	TehnikPengambilanSampel.....	48
4.2.4.	OperasionalisasiVariabel.....	49
4.3.	TeknikAnalisis Data.....	53
4.3.1.	PengujiandanPengolahan Data.....	53
4.4.	MetodeAnalisis Data	55
4.4.1.	MetodeDeskriptif.....	55
4.4.2.	AnalisisMatriksKorelasi Product Moment r	56
4.4.3.	AnalisisMatriksKorelasiGanda.....	58
4.4.4.	AnalisisRegresi Linear.....	58
4.4.5.	AnalisisJalur.....	59

BAB V	HASIL DAN ANALISIS	
5.1.	Pelaksanaan Penelitian.....	63
5.2.	Karakteristik Responden	63
5.3.	Analisis Deskriptif.....	65
	5.3.1. Persepsi Responden Atas Harga.....	65
	5.3.2. Persepsi Responden Atas Pelayanan.....	67
	5.3.3. Persepsi Responden Atas Citra.....	69
	5.3.4. Persepsi Responden Atas Keputusan Rawat Inap.....	70
5.4.	Deskripsi Variabel Penelitian	72
5.5.	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	74
	5.5.1. Analisis Uji Validasi.....	74
	5.5.2. Analisis Uji Reliabilitas.....	76
	5.5.3. Analisis Uji Normalitas.....	77
5.6.	Hasil Korelasi Antar Variabel.....	79
5.7.	Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	82
5.8.	Analisis Jalur.....	84
	5.8.1. Menghitung Koefisien Jalur Model-1.....	84
	5.8.2. Pengujian Secara Individual X1 terhadap Y X2 terhadap Y.....	85
	5.8.3. Menghitung Koefisien Jalur Model-2.....	89
	5.8.4. Pengujian Secara Individual X1 terhadap Y, X2 terhadap Y dan Y terhadap Z.....	90

5.8.5. Hasil Kontribusi Jalur Model-1 dan

Jalur Model-2..... 96

BAB VI KESIMPULAN & REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan..... 101

6.2. Rekomendasi..... 103

DAFTAR PUSTAKA..... 107

LAMPIRAN..... 109

RIWAYAT HIDUP..... 125



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar2.1 :Gedung RSUD AL-Islam H.M.MAWARDI.....	17
Gambar2.2 :Mobil Ambulans RSUD AL-Islam H.M.MAWARDI.....	20
Gambar3.1 :RerangkaPemikiran.....	43
Gambar4.1 : Diagram jalurhubungankausalempiris X1, X2 terhadapYmodel-1.....	60
Gambar4.2 : Diagram jalurhubungankausalempiris X1, X2 dan Y terhadap Z model-2.....	61
Gambar5.1 : Diagram RespondenterhadapVariabelHarga.....	66
Gambar5.2 : Diagram RespondenterhadapVariabelPelayanan	68
Gambar5.3 : Diagram RespondenterhadapVariabel Citra	69
Gambar5.4 : Diagram RespondenterhadapVariabelKeputusan RawatInap	71
Gambar5.5 :Grafik P-P Plot VariabelKeputusanRawatInap.....	77
Gambar5.6 : Histogram VariabelKeputusanRawatInap.....	79
Gambar5.7 : Diagram Jalur Model-1.....	88
Gambar5.8 :Diagram JalurModel-2.....	90
Gambar5.9 :Diagram Jalur Model-2TanpaVariabelPelayanan.....	95

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel1.1 :TarifRawatInap RSUD-AL-Islam denganPuskesmas	2
Tabel1.2 :JumlahPasien per tahun.....	3
Tabel1.3 :JumlahKaryawan per tahun.....	3
Tabel1.4 :Jumlah Bed RawatInap per Tahunnya.....	4
Tabel3.1 :DimensidanIndikator dari variabel harga	25
Tabel3.2 :DimensidanIndikator dari variabel pelayanan.....	28
Tabel3.3 :DimensidanIndikator dari variabel citra.....	30
Tabel3.4 :DimensidanIndikator dari Variabel Keputusan RawatInap.....	34
Tabel3.5 :SumberPenelitianSebelumnya	40
Tabel4.1 :DimensidanIndikator dari Operasional Variabel.....	50
Tabel4.2 :KualifikasiSkalaLikert (Continous) untuk PengukuranVariabel	53
Tabel4.3 :Tingkat hubungandar nilai r.....	57
Tabel4.4 :Matrikkorelasidimensiantar variabel	57
Tabel5.1 :ProfilResponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel5.2:ProfilResponden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel5.3:PersepsiResponden Terhadap Harga.....	65
Tabel5.4:PersepsiResponden Terhadap Pelayanan.....	67
Tabel5.5:PersepsiResponden Terhadap Citra.....	69
Tabel5.6:PersepsiResponden Terhadap Keputusan RawatInap.....	70

Tabel5.7:StatistikDeskriptifUntukVariabelHarga.....	72
Tabel5.8 :StatistikDeskriptifUntukVariabelPelayanan.....	73
Tabel5.9 :StatistikDeskriptifUntukVariabel Citra	73
Tabel5.10 :StatistikDeskriptifUntukKeputusanRawatInap.....	74
Tabel5.11 :UjiValiditasVariabelHarga, Pelayanan, Citra danKeputusanRawatInap.....	75
Tabel5.12 :UjiReliabilitas.....	76
Tabel5.13 :UjiNormalitasdengan Kolmogorov-Smirnov T	78
Tabel5.14 :Interval HubunganantarVariabel.....	80
Tabel5.15 :KorelasiantarVariabel.....	80
Tabel5.16 :MatriksKorelasiDimensiAntarVariabel.....	83
Tabel5.17 :ANOVA Model-1.....	85
Tabel5.18 :Coefficients Model-1.....	86
Tabel5.19 :Summary Model-1.....	88
Tabel5.20 : ANOVAModel-2.....	89
Tabel5.21 :Coefficients Model-2.....	90
Tabel5.22 :Summary Model-2.....	91
Tabel5.23 :Coefficients Model-1 TanpaVariabelPelayanan (X2).....	94
Tabel5.24 : Summary Model-2TanpaVariabelPelayanan (X2).....	95
Tabel5.25 :RangkumanHasilKontribusi Model-1 dan Model-2.....	98

DAFTAR PERSAMAAN

	Hal
Persamaan4.1 :PersamaanSlovin.....	48
Persamaan4.2 :PersamaanRata-rata (Mean).....	56
Persamaan4.3 :Perumusan Standard Deviasi.....	56
Persamaan4.4 :PersamaanKorelasir.....	57
Persamaan4.5 :PersamaanDeterminasi R^2	58
Persamaan4.6:PersamaanStruktural Model-1.....	60
Persamaan4.7:PersamaanStruktural Model-2.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran1. Kuisisioner.....	109
Lampiran2. StatistikDeskriptif.....	112
Lampiran3. UjiValiditas&Reliabilitas.....	113
Lampiran4. UjiNormalitas	115
Lampiran5. Korelasiantarvariabel.....	117
Lampiran6. MatriksKorelasiDimensiAntarVariabel.....	118
Lampiran7. Regresi Linear Model-1.....	119
Lampiran8. Regresi Linear Model-1 Rev-1.....	120
Lampiran9. Regresi Linear Model-2.....	121
Lampiran10.HasilKuisisioner.....	122
Lampiran11. RiwayatHidup.....	125

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA