



**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS DAN
KESADARAN PREVENTIF SERTA
PENGARUHNYA TERHADAP INTENSI
PERILAKU PENGGUNA RUMAH SEHAT
HARAPAN KITA JAKARTA**

KARYA AKHIR

Oleh

DEDE WIMPRIANDA FANARO

NIM : 55106120096

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008**



**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS DAN
KESADARAN PREVENTIF SERTA
PENGARUHNYA TERHADAP INTENSI
PERILAKU PENGGUNA RUMAH SEHAT
HARAPAN KITA JAKARTA**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pasca Sarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

DEDE WIMPRIANDA FANARO

NIM : 55106120096

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008**

ABSTRACT

Hospital as an integral part from overall health services system have assignment to healthy efforts capacity in order to give the best result with prominent for healing and repairing as synergy and holistic by increasing health degree also build referral interaction. Existency of hospital have an important character as healthy services provider to approach function of preventive, curative, rehabilitative and promotive. In other hand to defense of hospital existency have to consider about need and want from patients as consumen, it will be given feed back from patients to health services quality perception to hospital it self.

In this study, we are choosing Cardiac and Vascular Harapan Kita Hospital as object research because since 2004 have already implemented function of preventive dan promotive by offering concept of "Rumah Sehat". Due to increase awarenesess of better preventive intervention, we need to evaluate of quality perception and behaviour intention from patient of "Rumah Sehat".

The results of this study shows that functional attribute as supporting prominent compare with technical and image attribute to build dimension of quality perception from health services "Rumah Sehat". The quality perception proven have influence important and significant to behavioral intention of "Rumah Sehat", mean while quality perception have influence to behavioral intention of "Rumah Sehat" but not dependency from awareness of preventive intervention. Recommendation for Cardiac and Vascular Harapan Kita Hospital must be maintained existence of "Rumah Sehat" because better proven value of image, technical and functional for patients or societies eventhough become superior services product to develop strategic of hospital as institution to roll out social – economic function to facing global competition from international hospital network.

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai bagian terpadu dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan derajat kesehatan dan pencegahan penyakit serta melaksanakan upaya rujukan. Keberadaan rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting yaitu sebagai penyedia jasa kesehatan yang menjalankan fungsi preventif, kuratif, rehabilitatif dan promotif. Disisi lain untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit harus selalu memperhatikan keinginan pasien (konsumen), hal ini akan dapat memberikan feed back / umpan balik dari pasien terhadap persepsi kualitas pelayanan yang mereka tanamkan kepada rumah sakit yang bersangkutan. .

Penulisan karya akhir ini memilih RS. Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita sebagai objek penelitian karena sejak tahun 2004 telah memulai pelaksanaan fungsi preventif dengan menawarkan konsep "Rumah Sehat" yang sekaligus dapat dijadikan unsur promotif terhadap masalah pola hidup sehat bagi masyarakat. Untuk dapat memberikan kesadaran tindakan preventif yang lebih baik dan optimal maka perlu dilakukan evaluasi persepsi kualitas dan intensi perilaku dari pengguna produk layanan "Rumah Sehat" dari RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis maka atribut fungsional merupakan penunjang utama dibandingkan atribut teknikal dan atribut citra untuk membentuk dimensi kualitas persepsi yang baik dari pelayanan jasa kesehatan Rumah Sehat. Dimana persepsi kualitas terbukti memiliki pengaruh penting dan bermakna terhadap intensi perilaku pengguna datang ke Rumah Sehat, sedangkan persepsi kualitas memiliki pengaruh terhadap intensi perilaku konsumen datang ke Rumah Sehat tidak tergantung kepada kesadaran terhadap tindakan preventif. Adapun rekomendasi kepada RSJPD-HK harus tetap mempertahankan produk layanan Rumah Sehat karena terbukti mempunyai nilai citra, tehnikal dan khususnya nilai fungsional yang bagus dan positif di mata konsumen maupun masyarakat luas bahkan dapat dijadikan produk layanan unggulan dalam mengembangkan strategi sebuah institusi rumah sakit terhadap fungsi sosial ekonomis dalam menghadapi persaingan global dari jaringan rumah sakit internasional.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisis Persepsi Kualitas dan Kesadaran
Preventif Serta Pengaruhnya Terhadap
Intensi Perilaku Pengguna Rumah Sehat
Harapan Kita, Jakarta.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Dede Wimprianda Fanaro

NIM : 55106120096

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : September 2008

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, MEc.

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Dr. Muchsin Shihab, MBA, MSc.

Endi Rekarti, SE.,ME.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis Persepsi Kualitas dan Kesadaran
Preventif Serta Pengaruhnya Terhadap
Intensi Perilaku Pengguna Rumah Sehat
Harapan Kita, Jakarta.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Dede Wimprianda Fanaro

NIM : 55106120096

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : September 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. 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, September 2008

Dede Wimprianda Fanaro

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan karya akhir tepat pada waktunya. Karya akhir ini dimaksudkan untuk menambah wawasan baik penulis sendiri maupun untuk pembaca karya akhir ini, mengenai persepsi kualitas, kesadaran preventif dan intensi perilaku pengguna layanan Rumah Sehat di Indonesia. Semoga bermanfaat bagi pembaca.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Muchsin Shihab, MBA, MSc. dan Bapak Endi Rekarti, SE., ME., yang telah menyediakan waktu dan tenaga membimbing penulis menyelesaikan karya akhir ini dari awal hingga akhir. Penulis sangat menghargai dedikasi dan masukan yang telah diberikan.
2. Seluruh dosen dan staff pada program studi pascasarjana Universitas Mercu Buana atas tambahan ilmu yang telah diberikan dan dukungan administratif selama penulis menempuh pendidikan pascasarjana.
3. Keluargaku tercinta, istriku, Nisriina, dan Naufal yang telah mengorbankan waktu yang tak ternilai untuk kesabaran dan perhatian dalam mendukung tercapainya obsesi ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu, teman-teman angkatan 9 program pascasarjana, penulis merasakan kebersamaan yang indah selama menempuh masa perkuliahan.

Penulis ingin mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak apabila selama menuntut ilmu dan proses penyusunan karya akhir penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak.

Jakarta, September 2008

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.2. Latar Belakang Masalah	1
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penyusunan Karya Akhir	5
1.5. Manfaat Penyusunan Karya Akhir	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II. DESKRIPSI RS JANTUNG DAN PEMBULUH DARAH	
HARAPAN KITA (RSJPD-HK)	
2.1. Gambaran Umum RSJPD-HK	8
2.2. Sarana dan Fasilitas	14
2.3. Budaya	15
2.4. Kegiatan	15
2.5. Struktur Organisasi	16

2.6. Komposisi dan Jumlah Pegawai	18
2.7. Produk Layanan dan Rumah Sehat	19

BAB III. KAJIAN PUSTAKA

3.1. Pelayanan Rumah Sakit	27
3.2. Pemasaran Rumah Sakit dan Konsep Rumah Sehat	28
3.3. Manajemen Pemasaran	30
3.4. Jasa	31
3.5. Persepsi Kualitas	35
3.6. Perceived Quality	37
3.7. Konsep Intensi Perilaku	40
3.8. Kerangka Pemikiran	41
3.9. Hipotesis	42

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Metode dan Objek Penelitian	43
4.2. Teknik Pengumpulan Data	43
4.3. Pengujian Data	44
4.4. Teknik Analisis Data	45
4.5. Operasional Variabel	47
4.6. Desain Kuesioner	51

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden	52
5.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	55
5.3. Pengujian Data	59

5.4. Analisis Faktor Konfirmasi Variabel Persepsi Kualitas	60
5.5. Analisis Regresi	68
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan	80
6.2. Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	84
DAFTAR LAMPIRAN	86
RIWAYAT HIDUP	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	41
5.1. Scatterplot Pada Uji Heteroskedastisitas	70

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
2.1. Grafik Persentase Jumlah Pegawai RSJPD - HK	18

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Komposisi & Jumlah Pegawai RSJPD – HK	18
2.2. Pasien Rawat Jalan Poliklinik	19
2.3. Indikator Kinerja Pelayanan RSJPD - HK	20
2.4. Rekapitulasi Pasien Rumah Sehat - HK	23
4.1. Operasional Variabel Penelitian	49
5.1. Karakteristik Responden Penelitian	52
5.2. Analisis Deskriptif Variabel Persepsi	55
5.3. Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Preventif	57
5.4. Analisis Deskriptif Variabel Intensi Perilaku	58
5.5. Data Hasil Uji Reliabilitas	59
5.6. Analisis Faktor Sub Variabel Fungsional	61
5.7. Analisis Faktor Sub Variabel Teknikal	62
5.8. Analisis Faktor Sub Variabel Citra	63
5.9. Analisis Faktor Variabel Persepsi Kualitas	64
5.10. Analisis Faktor Variabel Kesadaran Preventif	65
5.11. Analisis Faktor Variabel Intensi Perilaku	67
5.12. Hasil Uji Normalitas	68
5.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
5.14. Hasil Uji Multikolinearitas	71
5.15. Hasil Uji Autokorelasi	72
5.16. Hasil Uji F	73

5.17. Hasil Uji t	74
-------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	86
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	89
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	91
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	92
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	93
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Responden	94
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	95
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pemeriksaan	96
10. Analisis Faktor Sub Variabel Fungsional	97
11. Analisis Faktor Sub Variabel Teknikal	98
12. Analisis Faktor Sub Variabel Citra	99
13. Analisis Faktor Variabel Persepsi	100
14. Analisis Faktor Variabel Kesadaran Preventif	101
15. Analisis Faktor Variabel Intensi Perilaku	102
16. Analisa Regresi Persepsi Memiliki Pengaruh Intensi Perilaku	103
17. Analisa Regresi Persepsi Kualitas Memiliki Pengaruh Intensi Perilaku Tergantung Pada Kesadaran Preventif	104
18. Hasil Uji Normalitas	105
19. Hasil Uji Scatterplot Heteroskedastisitas	106
20. Hasil Uji Autokorelasi	107

21. Hasil Uji Reliabilitas	108
----------------------------------	-----