



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA RAWAT  
TERHADAP PERSEPSI PASIEN DALAM MEMUTUSKAN BEROBAT  
DI RSUD RAA SOEWONDO KABUPATEN PATI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Strata I**

*Diajukan Oleh*

**Muhamad Sidik Mandrowo**

**NIM : 2006-11-256**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2014**

## HALAMAN PERSETUJUAN

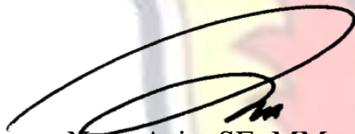
Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA RAWAT TERHADAP PERSEPSI PASIEN DALAM MEMUTUSKAN BEROBAT DI RSUD RAA SOEWONDO KABUPATEN PATI**

Skripsi ini diajukan untuk dipertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Mengetahui

Ka. Progdj Manajemen



Noor Aziz, SE, MM

NIS. 0610701000001179

Pembimbing I



Drs. Muhammad Masruri, MM.

NIS. 0610702010101002

Mengetahui

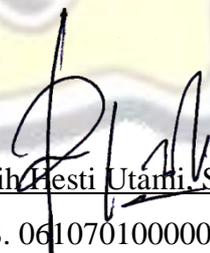
Dekan



M. Edris, Drs, MM

NIS. 0610702010101021

Pembimbing II



Ratih Hesti Utami, SE, MM.

NIS. 0610701000001205

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA RAWAT  
TERHADAP PERSEPSI PASIEN DALAM MEMUTUSKAN  
BEROBAT DI RSUD RAA SOEWONDO KABUPATEN PATI**

Skripsi ini diajukan untuk dipertahankan dihadapan tim penguji Skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Mengetahui

Ka. Progdj Manajemen

Pembimbing I



Noof Aziz, SE, MM

NIS. 0610701000001179



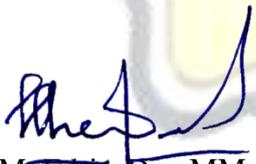
Drs. Muhammad Masruri, MM.

NIS. 0610702010101002

Mengetahui

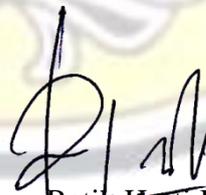
Dekan

Pembimbing II



Dr. HM. Edris, Drs, MM

NIS. 0610702010101021



Ratih Hesti Utami, SE, MM.

NIS. 0610701000001205

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, atas bimbingan Allah SWT, penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Rawat terhadap Persepsi Pasien dalam Memutuskan Berobat di RSUD RAA Soewondo Kabupaten Pati”. Tulisan ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi kualitas pelayanan, biaya pelayanan dan keputusan pasien.

Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu kami sampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. HM. Edris, Drs, MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan segala fasilitas guna penyelesaian studi kami.
2. Bapak Noor Aziz, SE, MM, Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus atas kebijakan dan bantuannya sehingga kami dapat menyelesaikan studi dengan baik.
3. Bapak Drs. Muhammad Masruri, MM, Pembimbing I yang dengan ikhlas dan tekun telah membimbing kami dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ratih Hesti Utami, MM, Pembimbing II yang dengan ikhlas dan tekun telah membimbing kami dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atau bantuan dan dorongannya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini.

Disadari benar bahwa dengan segala keterbatasan dan kekurangan meskipun telah mengerahkan segala kemampuan dalam penulisan skripsi ini maka penulis dengan terbuka dan senang hati bila diberikan saran dan kritik yang membangun sehingga tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Kudus, Mei 2014

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan biaya rawat terhadap persepsi pasien dalam memutuskan berobat di rumah sakit Soewondo Pati secara parsial dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan biaya rawat terhadap persepsi pasien dalam memutuskan berobat di rumah sakit Soewondo Pati secara berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien. Hasil uji T sebesar  $7,119 > T_{tabel}$  sebesar 1,984, biaya pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pasien. Hasil uji T sebesar  $-6,917 > T_{tabel}$  sebesar 1,984, kualitas pelayanan dan biaya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien. Hasil uji F sebesar  $83,734 > F_{tabel}$  2,71. Besarnya pengaruh ditunjukkan oleh *Adjust R<sup>2</sup>* bahwa kontribusi pelayanan dan biaya dalam mempengaruhi keputusan pasien sebesar 65% sedangkan sisanya 35% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : ***Pelayanan, Biaya, Keputusan Pasien.***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Ruang Lingkup .....	5
3. Rumusan Masalah .....	6
4. Tujuan .....	6
5. Kegunaan .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS, DAN HIPOTESIS .....	8
1. Kajian Pustaka .....	8
2. Kerangka Teori .....	13
3. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	19
4. Hipotesis .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
1. Definisi Operasional Variabel .....	21
2. Populasi dan Sampel .....	22
3. Teknik Pengumpulan Data .....	24
4. Teknik Analisis Data .....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	31
A. Profil RSUD RAA Soewondo Pati .....	31
B. Diskripsi Kuisisioner .....	44
C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	46
D. Hasil Analisis Korelasi Regresi .....	50
E. Pembahasan .....	55
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	 60
A. Simpulan .....	60
B. Saran .....	60
 DAFTAR PUSTAKA .....	 62
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap .....	3
Tabel 2	Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	8
Tabel 3	Interval Katagori Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4	Interval Katagori Variabel Biaya .....	45
Tabel 5	Interval Katagori Variabel Keputusan Pasien .....	45
Tabel 6	Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	47
Tabel 7	Uji Validitas Instrumen Variabel Biaya (X2) .....	47
Tabel 8	Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pasien (Y) .....	48
Tabel 9	Uji Reliabilitas Instrumen .....	49
Tabel 10	Koefisien Korelasi .....	50
Tabel 11	Hasil Analisis Regresi .....	51
Tabel 12	Kualitas Pelayanan dan Biaya .....	52
Tabel 13	Hasil Uji F .....	53
Tabel 14	Hasil Uji Determinasi kualitas pelayanan dan biaya terhadap keputusan pasien .....	54