



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PASIEN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT YOS SUDARSO PADANG
(Studi Kasus : Rumah Sakit Yos Sudarso Padang)**

Oleh :

ELIZAFAN LAIYA
03156005

Mahasiswa Program S-1 Jurusan Manajemen

*Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

**PADANG
2008**

	No Alumni Universitas	ELIZAFAN LAIYA	No Alumni Fakultas
	Biodata		
a). Tempat/Tgl Lahir: Padang/17 Oktober 1985, b). Nama Orang Tua: Sudiaro Laiya, SMTh c). Fakultas: Ekonomi Program S-1 Ekstensi, d). Jurusan: Manajemen, e.) No.Bp: 03156005, f). Tanggal Lulus: 25 Oktober 2008, g). Prediket lulus: Memuaskan, h). IPK : 2,75 i)Lama Studi: 5 tahun 2 bulan, j). Alamat Orang Tua: Perum Monang Indah A/13 Lubuk Buaya			



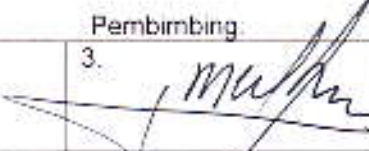
Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Yos Sudarso Padang (Studi Kasus : Rumah Sakit Yos Sudarso Padang)

Skripsi S1 oleh : ELIZAFAN LAIYA, Pembimbing : Dra. Meilini Malik, MM

ABSTRAK

Pada perkembangan era globalisasi yang semakin pesat, semua pelaku bisnis berkompetitif dalam memasarkan barang dan jasa kepada konsumen. Semua kegiatan pemasaran yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dan menarik konsumen agar tetap loyal dengan tawaran yang diberikan dalam bentuk produk atau jasa, serta mempertahankan konsumen. Sebagian besar perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan konsumen. Salah satu perusahaan jasa yaitu rumah sakit Yos Sudarso Padang menawarkan berbagai jenis pelayanan dengan mengutamakan kualitas dan keunggulan bersaing dalam melayani pasien, dan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama pasien yang menggunakan jasa tersebut.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 25 Oktober 2008,

	Penguji:		Pembimbing:	
Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 	
Nama Terang	Drs. Alimunir, MM	Verinita, SE.,M.Si	Dra. Meilini Malik, MM	

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen: Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si
NIP. 132 164 008


Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftarkan ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus

	Petugas Fakultas/Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan:

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan era globalisasi yang semakin pesat, semua pelaku bisnis berkompetitif dalam memasarkan barang dan jasa kepada konsumen. Semua kegiatan pemasaran yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dan menarik konsumen agar tetap loyal dengan tawaran yang diberikan pemasar serta mempertahankan konsumen. Pemasar juga dituntut untuk memenuhi dan menyesuaikan kebutuhan yang diminta konsumen, serta memberikan pelayanan terbaik.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, masing-masing perusahaan atau pemasar harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Hal inilah yang menjadi prioritas bagi perusahaan, disamping memuaskan konsumennya, dan bertujuan untuk dapat mempertahankan, bersaing dan menguasai pasar. Karena konsumen cenderung semakin sensitif terhadap nilai yang ditawarkan setiap produk/jasa. Dengan demikian, perusahaan-perusahaan yang berfokus pada pelayanan terhadap konsumenlah yang nantinya akan berhasil menarik konsumen dan bukan hanya berhasil memperkenalkan produk/jasanya.

Sebagian besar perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, karena dengan pelayanan sebaik mungkin serta kualitas dari pelayanan itu sendiri, maka konsumen akan tetap memilih perusahaan tersebut.

Mereka yang sangat tertarik terhadap sesuatu hal akan lebih sulit untuk merubah pilihannya, sehingga pada akhirnya akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Rumah sakit Yos Sudarso adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya. Rumah sakit ini menawarkan berbagai jenis pelayanan dengan mengutamakan kualitas dan keunggulan bersaing dalam melayani pasiennya dan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama pasien yang menggunakan jasa tersebut.

Berikut akan digambarkan perkembangan jumlah pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan rumah sakit Yos Sudarso Padang dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2007.

Tabel 1.1
Perkembangan jumlah pasien rawat inap
Rumah Sakit Yos Sudarso Padang
Tahun 2003 – 2007

Ruangan	Tahun				
	2003	2004	2005	2006	2007
VIP	1003	1309	3390	2303	2500
Ekonomi	2094	1768	2745	2320	3350
Biasa	2690	2230	2820	3127	3100
Total	5787	5307	7955	7750	8950

Sumber : Rumah Sakit Yos Sudarso Padang

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2003 pasien rawat inap di rumah sakit Yos Sudarso berjumlah 5787 orang, dan menurun pada tahun 2004 menjadi 5307 orang. Tetapi pada tahun 2005 jumlah pasien kembali naik menjadi 7955 orang. Dan tahun 2006 jumlah pasien yang dirawat kembali menurun menjadi 7750 orang, dan kembali lagi meningkat pada tahun 2007 menjadi 8950 orang.

BAB VI PENUTUP

Berdasarkan penjelasan pada bab – bab sebelumnya tentang analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap rumah sakit Yos Sudarso Padang, maka penulis dapat mengemukakan kesimpulan dan saran – saran yang mungkin bermanfaat bagi rumah sakit Yos Sudarso Padang.

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap di rumah sakit Yos Sudarso Padang, dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis data yaitu *uji regresi, uji validitas, uji reliabilitas, uji t (t-test)*.

Secara spesifik, hasil penelitian adalah sebagai berikut :

- Mayoritas pasien rawat inap di rumah sakit Yos Sudarso Padang pada umumnya adalah berasal dari golongan pegawai swasta dengan persentase sebesar 30% dan sebagian besar berumur antara 26 – 40 tahun.
- Berdasarkan hasil analisis yang telah diteliti sebelumnya, menyatakan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat harapan pasien rawat inap sangat baik, dimana pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat telah mencapai tingkat harapan yang diinginkan pasien rawat inap.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Koop, G. 2000. *Analysis of Economics Data*. John Wiley & Sons : Chicester.

Kotler, Philip. dkk. 2000. *Marketing Management, An Asian Perspective*. Penerbit Andi : Yogyakarta.

Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Edisi Millemium, Prenhallindo, Jakarta.

Mowen, John C. 1993. *Consumer Behavior*, 3rd ed. Mac Millan Pub : New York

Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. PT. Ghalia Indonesia : Jakarta.

Santoso, S., dan F. Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Elex Media Komputindo : Jakarta

Siagian, D dan Sugianto. 2000. *Metode Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Sudjana, 1991. *Statistik Untuk Ekonomi dan Bisnis*. 2 Jld. Tarsito : Bandung.

Sugiyono, Dr. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV. Alfabeta : Bandung.

Teguh, W. 2007. *Cara mudah melakukan analisis statistik dengan SPSS*. FTI-PPTI UKSW : Salatiga.