

**PENGARUH PERSEPSI TARIF, LOKASI, FASILITAS, PELAYANAN, DAN
REPUTASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT YANG BEROBAT DI
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

Ahmad Faizin (10390169)

PEMBIMBING:

- 1. Drs.A.Yusuf Khoiruddin., SE.M.Si**
- 2. M.Ghafur Wibowo., SE.,M.Sc**

PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2014

ABSTRAK

Pertumbuhan industri jasa kesehatan yang semakin pesat mengakibatkan persaingan yang semakin ketat. Dengan terjadinya persaingan yang semakin ketat tersebut, maka usaha pemenuhan pembelian jasa (dalam hal ini adalah masyarakat/pasien) merupakan suatu hal yang mutlak untuk dilakukan. Baik buruknya tingkat kualitas pelayanan lembaga kesehatan dipengaruhi oleh tingkat kinerja lembaga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sebagai variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah tarif, lokasi, fasilitas, pelayanan, dan reputasi. Sedangkan sebagai variabel dependen adalah kepuasan masyarakat.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*, jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari uji regresi ini menyatakan bahwa dari lima variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit Muhammadiyah adalah pelayanan. Sedangkan empat variabel yang lain tidak berpengaruh.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Tarif, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, dan Reputasi.



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudara Ahmad Faizin
Lamp : -

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ahmad Faizin
NIM : 10390169
Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Tarif, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, dan Reputasi Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berobat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Shafar 1436 H
05 Januari 2015 M

Pembimbing I


Drs. A. Yusuf Khoiruddin., SE. M. Si
NIP. 19800314 200312 1 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudara Ahmad Faizin

Lamp : -

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ahmad Faizin
NIM : 10390169
Judul Skripsi : **Pengaruh Persepsi Tarif, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, dan Reputasi Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berobat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 Shafar 1436 H
05 Januari 2015 M

Pembimbing II

Muhammad Ghafur Wibowo, Se., Msc
NIP. 19800314 200312 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/189/2014

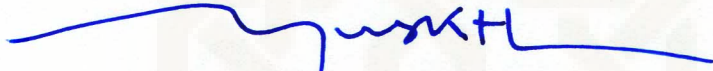
Skripsi/tugas akhir dengan judul :

Pengaruh Persepsi Tarif, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, dan Reputasi terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berobat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

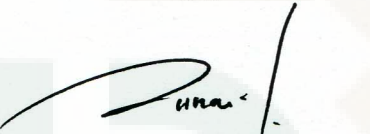
Nama : Ahmad Faizin
NIM : 10390169
Telah dimunaqasyahkan pada : 21 Januari 2015
Nilai : A/B
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

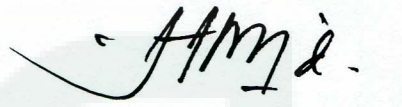
TIM MUNAQASYAH :
Ketua Sidang


Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si
NIP. 19661119 199103 1 002

Penguji I

Penguji II



Sunarsih, SE, M.Si.
NIP. 19740911 199903 2 001


H.M. Yazid Afandi., M.Ag
NIP. 19720913 200312 1 001

Yogyakarta, 21 Januari 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



DEKAN


Prof. Noorhaidi, MA, M. Phil, Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Faizin
NIM : 10390169
Jurusan : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Persepsi Tarif, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, dan Reputasi Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berobat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 30 Desember 2014

Penyusun,



Ahmad Faizin
NIM. 10390169

MOTTO

إن مع العسر يسرا

“Sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan”

(QS. Insyirah (94) :6)

لا أقعد الجبن عن الهيحاء ... ولو توالى زمر الأعداء

“Aku tidak akan bertopang dagu meninggalkan perang karena pengecut, sekalipun golongan-golongan musuh datang berbondong-bondong”

قل الحق ولو كان مرًا

“Ucapkanlah (sampaikanlah) walaupun itu pahit (menyakitkan)”

Lakukan semuanya dengan ikhlas, berusaha dengan maksimal dan selalu berdo'a kepada Allah SWT

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karya ini kusembahkan kepada:

Kedua orang tua ku, Ayah dan Ibu yang selalu selalu mencurahkan kasih sayang serta tak henti-hentinya mendukung dan mendo'akan ku. Tak cukup aku membalas semua pengorbanan yang telah diberikan.

Kakakku, Mba Heni yang selalu mendo'akanku.

Kedua adikku tercinta yang selalu mendo'akan ku.

Saudaraku beserta keluarga besar.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد خاتم

النبيين وعلى آله وصحبه أجمعين، وعلى التابعين لهم بإحسان إلى يوم الدين

Dengan menyebut *asma* Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur hanya kepada Allah SWT atas segala hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Tarif, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, dan Reputasi terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berobat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta”**

Shalawat serta salam semoga tetap terlimpah kehadiran junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun merasa perlu untuk menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, MA., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi, M. A., M. Phil., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak H. M. Yazid Afandi, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs.A.Yusuf Khoiruddin., SE.M.Si. selaku pembimbing I, yang dengan ikhlas dan sabar meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak M.Ghafur Wibowo., SE.,M.Sc selaku pembimbing II, yang dengan ikhlas dan sabar pula meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang ikhlas dalam memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya.
7. Segenap Staf Tata Usaha Prodi Keuangan Islam dan staf Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum yang memberi kemudahan administratif bagi penyusun selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi.
8. Bapak dr. H. Joko Murdiyanto, Sp.An, selaku direktur utama Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Bapak Eka Budi Santosa, S.Sos.I., M.Pd, selaku pembimbing lapangan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang dengan ikhlas dan sabar pula meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Ibunda Siti Mufiddah dan Bapak Makim atas doa yang selalu dipanjatkan siang dan malam, perhatian, kasih sayang dan dukungan baik moriil maupun materiil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Hasil karya ku yang sederhana ini untuk Ayah dan Ibu tercinta.
11. Kakakku Heni Musyaifah yang selalu mendoakanku.
12. Kedua adikku tercinta Lu'luul Mu'awanah dan 'aninatul Muntafi'ah yang telah memberikan doa dan dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Saudara Wisnu, Mu'ti Rohmah, Khotibul Umam, dan Shofia yang sudah meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu dan bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat kamar sepuluh putra Ponpes. Al-Luqmaniyyah Yogyakarta yang selalu memberi bantuan dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini.
15. Semua pihak yang belum disebutkan namun banyak berjasa dalam penyusunan skripsi ini.

Kepada semua pihak tersebut, semoga mendapat balasan dan ridho dari Allah SWT atas segala bantuan, bimbingan, serta doa yang diberikan kepada penulis. Akhirnya, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Keuangan Islam.

Alhamdu lillahi Rabbil 'alamin

Yogyakarta, 20 September 2014

Penyusun



Ahmad Faizin

NIM. 10390169

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Sa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Ẓāl	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
	Ḍad	ḍ	

ض	Tā'	t	de (dengan titik di bawah)
ط	Zā'	z	te (dengan titik di bawah)
ظ	'Ain	'	zet (dengan titik di bawah)
ع	Gain	g	koma terbalik di atas
ف	Fā'	f	ge
ق	Qāf	q	ef
ك	Kāf	k	qi
ل	Lām	l	ka
م	Mim	m	el
ن	Nūn	n	em
و	Waw	w	en
هـ	Hā'	h	w
ء	Hamzah	,	ha
ي	Ya	Y	apostrof
			Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	'iddah

C. *Ta'marbūtah* di akhir kata

Semua *ta' marbūtah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap

dalam bahasa indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Ḥikmah</i>
عَلَّة	ditulis	' <i>illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----َ-----	Fathah	ditulis	<i>a</i>
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----ُ-----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جَاهِلِيَّة	ditulis	<i>ā : jāhiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati تَنْسَى	ditulis	<i>ā : tansā</i>
3. Kasrah + ya' mati كَرِيم	ditulis	<i>ī : karīm</i>
4. Dammah + wawu mati فُرُوض	ditulis	<i>ū : furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
----------------------	---------	-----------

بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al"

القرآن	ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءِ	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Zawi al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Telaah Pustaka	14
B. Kerangka Teoritik	18
1. Pengertian Pemasaran	18
2. Pemasaran Jasa	19
3. Unsur Bauran Jasa	20
4. Karakteristik Jasa	25
5. Karakteristik Pemasaran Perspektif Syari'ah	26
6. Perilaku Konsumen	29

7. Model Perilaku Konsumen	36
8. Perilaku Konsumen Menurut Pandangan Islam	37
9. Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Pembelian	38
10. Teori Kepuasan	41
11. Pengertian Tentang Rumah Sakit	42
C. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Model Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel	49
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Sumber Data.....	53
F. Kerangka Pemikiran.....	53
G. Definisi Operasional Variabel.....	54
H. Instrumen Penelitian	59
I. Teknik Analisis Data.....	65
J. Gambaran Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Kualitatif	79
B. Analisis Kuantitatif	84
1. Pengujian Instrumen Penelitian	84
a. Uji Validitas	84
b. Uji Reliabilitas	86
2. Uji Asumsi Klasik.....	87
a. Uji Multikolinieritas	88
b. Uji Heteroskedastisitas	89
c. Uji Normalitas.....	90
3. Analisis Regresi Berganda.....	91
Uji F.....	92
Koefisien Determinasi.....	93
Uji Statistik t	93

4. Uji Hipotesa	95
5. Interpretasi dan Pembahasan	98
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	102
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Pembuatan dan Pengembangan Kuesioner untuk Kepuasan Pasien yang Berobat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	53
Tabel 3.2 Kisi-kisi Pembuatan dan Pengembangan Kuesioner untuk Variabel Kepuasan Masyarakat terhadap Tarif, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, dan Reputasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta	53
Tabel 3.3 Variabel Alternatif Jawaban dan Skor <i>Skala Likert</i> Instrumen.....	55
Tabel 3.4 Arti Signifikansi Uji Satu Sisi	63
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	72
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	73
Tabel 4.3 Umur Responden	73
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	74
Tabel 4.5 Penghasilan Responden	74
Tabel 4.6 Pengeluaran Responden	74
Tabel 4.7 Modus Profil Responden	75
Tabel 4.8 Poli Yang Dikunjungi	75
Tabel 4.9 Frekuensi Berobat	76
Tabel 4.10 Rekomendasi Tempat Berobat	76
Tabel 4.11 Penggunaan BPJS	76
Tabel 4.12 Tanggungan Biaya	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	79

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas	83
Tabel 4.18 Arti Signifikansi Uji Satu Sisi	84
Tabel 4.19 Hasil Uji Annova	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi	84
Tabel 4.21 Hasil Uji t	87



DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Proses Pembelian Konsumen	36
3.1 Kerangka Pemikiran	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Terjemah

Lampiran 2. Data Sampel Penelitian

Lampiran 3. Data SPSS Sampel Penelitian

Lampiran 4. Curriculum Vitae



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri jasa kesehatan yang semakin pesat mengakibatkan persaingan yang semakin ketat. Dengan terjadinya persaingan yang semakin ketat tersebut, maka usaha pemenuhan pembelian jasa (dalam hal ini adalah masyarakat/pasien) merupakan suatu hal yang mutlak untuk dilakukan. Baik buruknya tingkat kualitas pelayanan lembaga kesehatan dipengaruhi oleh tingkat kinerja lembaga.

Berbeda dengan industri barang, ciri penting industri jasa adalah proses produksi dan konsumsi yang terjadi sekaligus dalam satu waktu, dan produk jasa yang dihasilkan tidak dapat disimpan (*unstorable*). Kehadiran pasien adalah mutlak agar proses pengobatan dapat berlangsung dengan maksimal. Kedudukan pembeli jasa dalam hal ini pasien sangat penting, sepenting keberadaan dokter sebagai staf ahli dan staf pengelola. Disamping itu, hubungan *interpersonal* dan kepercayaan (*trust*) memiliki peran yang menentukan dalam industri jasa. Sekalipun biaya berpengaruh terhadap kualitas, namun fanatisme dan loyalitas sangat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap lembaga kesehatan. Mutu komunikasi antara lembaga dengan masyarakat sangat diperlukan karena mampu mendukung kegiatan proses pengobatan.

Fakta yang terjadi di dalam dunia bisnis sekarang menjadi tantangan dan peluang bagi organisasi/lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan. Menurut Kotler dan Keller “jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang intinya tidak berujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa dapat dikaitkan dengan produk fisik tetapi bisa juga tidak dikaitkan”.¹

Secara umum, kegiatan bisnis dibedakan menjadi dua sektor, yaitu sektor dengan tujuan mencari laba dan sektor yang tidak mencari laba. Demikian pula dengan istilah marketing, ada marketing dalam “*profit organization*” dan marketing pada “*non profit organization*”.² Lembaga kesehatan termasuk ke dalam lembaga *profit organization*. Seperti diketahui bahwa lembaga kesehatan adalah sebuah wadah kegiatan yang melayani pasien dalam hal kesehatan. Lembaga kesehatan pada hakekatnya bertujuan memberikan pelayanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari pelayanan tersebut, karena mereka sudah melakukan pembayaran jumlah tertentu kepada lembaga tersebut.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia disamping pangan, pemukiman dan pendidikan, karena hanya dalam keadaan sehat manusia dapat hidup, tumbuh dan berkarya lebih baik. Manusia berperan penting dalam memelihara dan meningkatkan kesehatan diri dan lingkungan. Oleh karena itu,

¹ Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 36.

² Buchari Alma, “Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus pada Mutu,” dalam Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 30.

manusia memiliki pengetahuan yang menyangkut dengan usaha menghindari dan cara menyembuhkan suatu jenis penyakit.

Dalam pembahasan yang berkaitan kesehatan, agama Islam berbeda dengan agama lain yang datang sebelumnya. Islam datang sebagai agama dan untuk kepentingan duniawi serta intinya untuk kepentingan ukhrowi secara simultan. Tidak sekedar terbatas jalur hubungan antara manusia dengan Tuhan saja (vertikal), akan tetapi Islam adalah satu-satunya agama yang menegakkan daulat dan pemerintahan (horizontal), yakni pemerintahan Rosulullah saw di Madinah. Kemudian dari langit diturunkan wahyu secara menyeluruh untuk mengatur kedaulatan dengan segala aspek yang terkait dengannya, sebagai undang-undang yang abadi. Undang-undang ini benar-benar mengandung aturan-aturan tentang politik, hukum, pertahanan, ekonomi, kesehatan, kemasyarakatan dan moral secara sempurna.³

Upaya seseorang untuk mendapatkan kesehatan merupakan suatu pranata khusus yang terus dipelihara dan dikembangkan. Pada masa primitif, pemahaman dan kepercayaan tentang kesehatan dipengaruhi budaya dan peradaban primitif pula. Untuk masa modern seperti sekarang ini, upaya kesehatan sangat berkaitan erat dengan lembaga kesehatan yang salah satunya rumah sakit.

Sejarah rumah sakit di Indonesia mencatat bahwa rumah sakit adalah bentuk lembaga kesehatan yang sangat penting. Dalam mewujudkan kesejahteraan umum, diantaranya adalah pembangunan kesehatan. Kesehatan adalah salah satu

³ Ahmad Syauqi Al Fanjari, "*Nilai Kesehatan Dalam Syariat Islam*", (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm.4.

unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945. Menurut UU No. 23 Tahun 1992 Tentang : Kesehatan, bahwa pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan, yang besar artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia dan sebagai modal bagi pelaksanaan pembangunan nasional yang pada hakikatnya adalah pembangunan Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia.⁴

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang: Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.⁵

Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang : Kesehatan, pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan perikemanusiaan yang berdasarkan ketuhanan Yang maha Esa, manfaat, usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, perikehidupan dalam keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri. Pembangunan kesehatan

⁴ Pasal 1 (ayat:1)

⁵ Pasal 1 (ayat:1)

bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.⁶ Allah SWT menyebutkan perintah untuk menyebarkan kebaikan dalam firmanNya:⁷

والتكن منكم أمة يدعون إلى الخير ويأمرون بالمعروف وينهون عن المنكر وأولئك هم المفلحون

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang: Rumah Sakit, berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.⁸ Rumah sakit umum sebagai mana dimaksud memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Kesehatan besar artinya bagi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia dan sebagai modal bagi pelaksanaan pembangunan nasional yang pada hakikatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Menurut UU No. 23 Tahun 1992 tentang: kesehatan, kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud

⁶ Pasal 2

⁷ . Ali Imran (3): 104.

⁸ Pasal 19 (ayat:1)

dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.⁹

Untuk memenuhi kebutuhan akan kesehatan masyarakat, maka hadirilah rumah sakit sebagai lembaga kesehatan yang memberika pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Banyaknya Rumah Sakit saat ini di Yogyakarta menjadikan masyarakat Jogjakarta memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Masyarakat dengan berbagai karakteristik sangat selektif dalam memilih jasa layanan kesehatan rumah sakit. Masyarakat akan memilih rumah sakit yang mereka pandang memberikan kepuasan bagi mereka. Hal ini didukung dengan teknologi yang dimiliki oleh setiap rumah sakit dalam memberikan harapan kesembuhan pada pasiennya. Setiap rumah sakit berusaha menawarkan keunggulannya guna menarik konsumen sebanyak-banyaknya.

Rumah sakit harus dapat merumuskan bauran pemasaran dengan tepat, oleh karena itu rumah sakit tidak dapat mengabaikan pendapat atau masukan dari para pasien. Dari sudut pandang pasien bauran pemasaran merupakan jalan keluar bagi masalah pasien, biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien, memperoleh pelayanan yang menyenangkan, nyaman dan komunikasi yang baik dari rumah sakit terhadap pasien semua itu menjadi indikator pasien dalam pengambilan keputusan. Keberadaan pasien sendiri mempunyai pengaruh pada pencapaian tujuan akhir perusahaan, yaitu perolehan laba melalui penggunaan jasa. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang

⁹ Pasal 1 (ayat:2)

dapat mempengaruhi pasien dalam pengambilan keputusan penggunaan jasa dengan bauran pemasaran jasa.

Bauran pemasaran diharapkan dapat meningkatkan *Perceived quality* pasien yaitu penilaian pasien terhadap suatu jasa. Bila persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik maka *image* pasien (*corporate image*) terhadap rumah sakit akan positif, kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan pasien (*customer satisfaction*). Dampak dari kepuasan pasien adalah *Customer Loyalty* yang merupakan perilaku konsumen sebagai akibat dari layanan yang diberikan.

Dalam menjalankannya, organisasi rumah sakit tidak hanya sekedar memilih kombinasi yang terbaik saja dari bauran pemasaran, tetapi juga harus mengkoordinir berbagai macam elemen dari bauran pemasaran tersebut untuk melaksanakan program pemasaran secara efektif. Di dalam penelitian ini ditekankan pada komponen-komponen pendukung dalam bauran pemasaran jasa yaitu tarif, lokasi, pelayanan, fasilitas, dan reputasi rumah sakit. Pertimbangan pemilihan variabel tersebut adalah banyaknya masyarakat dalam berbagai karakteristik, sehingga suatu jasa tidak bisa dipilih dengan pertimbangan satu variabel saja.

Tarif bukan semata-mata untuk menutup biaya produksi dan mendapatkan keuntungan, tetapi yang lebih penting adalah mampu menunjukkan persepsi konsumen terhadap kualitas jasa tersebut.

Lokasi secara umum merupakan upaya agar jasa rumah sakit yang ditawarkan dapat berada pada tempat dan waktu yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Di dalam rumah sakit variabel ini dapat diartikan sebagai tempat layanan kesehatan yang diberikan. Persepsi pasien terhadap jasa dapat dipengaruhi oleh atmosfer (suasana) yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas tempat tersebut.

Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain dan pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan.¹⁰ Pelayanan mempunyai pengaruh besar terhadap perusahaan dalam usahanya menarik para konsumen. Rumah sakit yang melayani pasiennya dengan ramah dan terampil akan berdampak pada harapan sembuh pasien cukup tinggi.

Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan disini adalah untuk memberikan pelayanan maksimal agar pasien atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas rumah sakit merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produktifitas pelayanan.

Reputasi perusahaan secara langsung membentuk kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa dari perusahaan yang bersangkutan sehingga akan

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm.6.

mempengaruhi pelanggan dalam menentukan pilihan. Dalam hal ini, jika rumah sakit memiliki reputasi yang baik, maka dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut sebagai mitra kesehatan masyarakat.

Salah satu Rumah Sakit di Jogjakarta adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan suatu lembaga sosial di bawah PP Muhammadiyah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan tidak sepenuhnya berorientasi laba, meskipun aktivitas-aktivitasnya hampir sama dengan organisasi perusahaan. Untuk mencapai tujuannya, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menerapkan prinsip-prinsip manajemen modern.

Letak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah yang strategis ditengah-tengah kota dan didukung oleh para pengelola yang profesional. Dengan demikian diharapkan ada kesinambungan antara pemenuhan pelayanan sosial dan pemenuhan dana bagi pembiayaan semua pengeluaran. Apabila terdapat kelebihan dana atas segala pengeluaran, akan digunakan untuk pembangunan dan fasilitas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta mempunyai harapan agar dalam kegiatan yang dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan berkembang, dapat tercapai serta pelayanan yang dilakukan lebih mengarah dan mendapat kepercayaan dan setiap pasien.

Di dalam penelitian ini, rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dipilih sebagai objek penelitian karena Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada pada lokasi yang strategis, dekat dengan fasilitas-fasilitas

umum di masyarakat seperti tempat wisata Malioboro, pasar Bering Harjo, mudah dijangkau angkutan umum, dekat dengan pusat pemerintahan DI Yogyakarta. Dengan kondisi ini rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Persepsi Tarif, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, dan Reputasi terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berobat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel persepsi tarif berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat ke PKU Muhammadiyah Yogyakarta
2. Apakah variabel persepsi lokasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat ke PKU Muhammadiyah Yogyakarta
3. Apakah variabel persepsi fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat ke PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Apakah variabel persepsi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat ke PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Apakah variabel persepsi reputasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat ke PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan apakah persepsi tarif mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Untuk menjelaskan apakah persepsi lokasi mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Untuk menjelaskan apakah persepsi fasilitas mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Untuk menjelaskan apakah persepsi pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Untuk menjelaskan apakah persepsi reputasi mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Kegunaan Penelitian

Dari aspek kegunaan, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi peneliti
 - a) Untuk mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan nyata dalam kehidupan sehari-hari, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang berobat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta;
 - b) Meningkatkan dan memperluas, serta mengembangkan pemahaman keilmuan peneliti secara keseluruhan.

2. Bagi akademisi
 - a) Menjadi salah satu referensi untuk pengembangan keilmuan;
 - b) Menjadi motivasi dan inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
3. Bagi praktisi
 - a) Menjadi bahan pertimbangan masyarakat dalam mengambil keputusan memilih rumah sakit;
 - b) Menjadi bahan pertimbangan pengelola rumah sakit dalam proses penentuan kebijakan secara umum, dan dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menggambarkan alur pemikiran dari awal hingga akhir kesimpulan akhir. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah:

Bab *pertama* merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah yang menjelaskan alasan dan motivasi penelitian, kemudian dilanjutkan rumusan masalah sebagai inti penelitian. Tujuan dan kegunaan penelitian digunakan untuk menjawab rumusan masalah, selanjutnya sistematika pembahasan yang bertujuan untuk menggambarkan alur pemikiran peneliti.

Bab *kedua* merupakan landasan teori yang berisi telaah pustaka kemudian dilanjutkan dengan teori, yang meliputi: pengertian pemasaran, jasa, pemasaran jasa, perilaku konsumen, perilaku konsumen dalam perspektif islam, kepuasan.

Selanjutnya kerangka penelitian yang meliputi: persepsi tarif, persepsi lokasi, persepsi fasilitas, persepsi pelayanan, dan persepsi reputasi kemudian ditutup dengan hipotesa penelitian.

Bab *ketiga* akan memaparkan mengenai metodologi penelitian yang digunakan, gambaran umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat ke rumah sakit tersebut.

Bab *keempat* merupakan analisis data dan pembahasan. Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Analisis tersebut diinterpretasikan terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori.

Bab *kelima* merupakan penutup dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini memaparkan kesimpulan, dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel tarif, lokasi, fasilitas, pelayanan, dan reputasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berikut kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian yang diperoleh:

1. Besarnya nilai F hitung pada uji ANOVA adalah 26,109 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan kata lain variabel persepsi pasien terhadap tarif, lokasi, fasilitas, pelayanan, dan reputasi secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji t) dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Persepsi masyarakat yang berobat terhadap tarif tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Diketahui bahwa nilai probabilitas $sig.0,105 > 0,05$ dan besarnya koefisien variabel tarif sebesar 0,186. Sehingga kenaikan atau penurunan nilai variabel tarif tidak akan

mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa rumah sakit. Hasil dari pengujian ini menyatakan bahwa H_0 ditolak, yang berarti bahwa persepsi masyarakat terhadap tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hal ini dikarenakan yang menjadi pertimbangan masyarakat yang berobat adalah kesehatan, bukan tentang tarif.

- b. Persepsi masyarakat yang berobat terhadap lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Diketahui nilai probabilitas *sig.* $0,198 > 0,05$ dan besarnya koefisien variabel lokasi sebesar $0,133$. Sehingga kenaikan atau penurunan nilai variabel lokasi tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari pengujian ini menyatakan bahwa H_0 ditolak. Hal ini dikarenakan masyarakat mempertimbangkan kebutuhan akan kesehatan. Lokasi rumah sakit PKU Muhammadiyah yang berjarak jauh yang membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya tempuh yang lebih banyak akan tetap ditempuh demi memenuhi kebutuhan kesehatan.
- c. Persepsi masyarakat yang berobat terhadap fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Diketahui nilai probabilitas *sig.* $0,238 > 0,05$ dan besarnya koefisien variabel fasilitas sebesar $0,111$.

Sehingga kenaikan atau penurunan nilai variabel fasilitas tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari pengujian ini adalah menyatakan H_a ditolak. Hal ini dikarenakan perbedaan fisik fasilitas pada setiap antar kelas tidak begitu jauh. Dengan keadaan demikian, masyarakat yang berobat lebih mempertimbangkan akan kebutuhan kesehatan tidak mempertimbangkan tingkat kualitas fasilitas.

- d. Persepsi masyarakat yang berobat terhadap pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan analisis regresi sebelumnya, diketahui tingkat persepsi pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,371 dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari nilai alpha 5%. Sehingga kenaikan atau penurunan nilai variabel pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari pengujian ini adalah menyatakan bahwa H_a diterima. Masyarakat sangat memperhatikan kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Sehingga pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang berobat.
- e. Persepsi masyarakat yang berobat terhadap reputasi rumah sakit tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan analisis regresi

sebelumnya, diketahui tingkat persepsi reputasi memiliki koefisien regresi sebesar 0,163 dengan signifikansi 0,115 yang lebih besar dari nilai alpha 5%. Sehingga kenaikan atau penurunan nilai variabel reputasi tidak akan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari pengujian ini adalah menyatakan bahwa H_a ditolak. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu bagian rumah sakit yang memberikan pelayanan jasa kesehatan diantara beberapa rumah sakit yang ada di Yogyakarta. Masyarakat masih banyak yang membandingkan diantara beberapa rumah sakit tersebut, terutama tentang keunggulan dan kompetensi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah.

B. SARAN

1. Bagi rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal dalam menciptakan penggunaan produk oleh pasien, misalnya melengkapi alat-alat kesehatan yang belum ada dengan seperti itu akan membantu pasien mengupayakan penyembuhan pasien lebih baik. Ramah dalam pelayanan juga sangat dibutuhkan dalam melayani pasien karena dengan petugas rumah sakit yang ramah pasien akan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah faktor-faktor kepuasan konsumen lainnya seperti variable mikro, atau faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang berobat.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Penerbit J-ART, 2005.

Al-Hadist

Zuhri, Moh. Dkk., *Tarjamah Sunan At-Tirmidzi*, Cet, Ke-1, Semarang: As-Syifa.

Undang-undang:

Undang-Undang 1945. Menurut UU No. 23 Tahun 1992 Tentang : Kesehatan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010

Undang-Undang Republik indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang: Rumah Sakit

Buku-buku;

Ahmad Al Fanjari, Syauqi Ahmad, “ *Nilai Kesehatan Dalam Syariat Islam*”, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.

Alma, Buchari, “*Pemasaran Jasa Pendidikan yang Fokus pada Mutu,*” dalam *Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit-UNDIP, 2005.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang Badan Penerbit UNDIP, 2005.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang Badan Penerbit UNDIP, 2013.

Hadi, Syamsul, *Metodologi Penelitian untuk manajemen dan Akuntansi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2009.

- Indriantoro Nur, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta:BPFE, 2011.
- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula, *Syari'ah Marketing*, Bandung: Mizan Pustaka, 2006.
- Kotler dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 1, edisi ke-8, Jakarta: Erlangga, 2001.
- Kotler, Philip dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Indeks, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, 2009.
- Mangkunegara, Anwar, Prabu, *Perilaku Konsumen*, Bandung: PT. Eresco, 1998.
- Muhammad Syakir, Ahmad, *Sunan al-Tirmidzi*, Beirut Libanon: Al-thoba'ahwa al-tawzi', 1988,
- Kotler, Philip dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan SPSS Parametrik*, Jakarta: Gramedia, 2001.
- Soehartono, Irawan, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: AMY YKPN, 1993.
- Stanton, *Prinsip Pemasaran*, alih bahasa Yohanes Lamarto, Indonesia: Erlangga, 1984.
- Sumarwan Ujang, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2012.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE, 2008.
- Tika, Moh. Pabundu, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Umar, Husein, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gramedia, 2002.
- Widyarini, *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Press Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2013.

Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Karya Ilmiah;

Pursetyaningsih ,”*pengaruh harga, reputasi, kualitas jasa, promosi, keterpaksaan berpindah dan rekomendasi pada perilaku nasabah berpindah bank*”
(Jurnal Manajemen Teori dan Terapan | Tahun 1, No.3, Desember 2008),

Utama, Agung. “*Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Kltaen*”,
(Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol. 1, No.2, Desember 2011).

Santoso, Semiaji. “*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*”. Skripsi (Semarang: Fakultas Fakultas Ekonomi Universitas Dipenogoro. 2012)

Internet:

“Daftar UMR, UMP dan UMK Tahun 2014”
<http://www.nefosnews.com/post/nasional/tragedi-kemanusiaan-ump-yogyakarta-terendah-se-indonesia.diunduh> pada tanggal 07 Desember 2014

Dokumen:

Dokumen Humas RS PKU Yogyakarta 2014

LAMPIRAN-LAMPIRAN

TERJEMAHAN AL-QUR'AN

No	HLM	F.N	TERJEMAH
1.	5	7	Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar. Dan merekalah orang-orang yang beruntung.
2.	24	12	Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan pemusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.
3.	25	13	Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.
4.	25	14	Agar Allah memberikan balasan kepada orang-orang yang benar itu kaena kebenarannya, dan menyiksa orang munafik jika dikehendaki-Nya, atau menerima taubat mereka. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.
5.	26	15	Dan apabila aku sakit, maka Dia-lah yang menyembuhkanku.
6.	35	29	Basyr bin Muadz al bashri menceritakan kepada kami Abu Awanah memberitahukan kepada kami dan Ziyad bin Ilhaq dari Usamah bin Syarih berkata “ orang badui

			<p>berkata : Wahai Rasulullah kita tidak perlu berobat?” Beliau bersabda “Ya, hai hamba-hamba Allah, berobatlah karena sesungguhnya Allah tidak menciptakan penyakit melainkan menciptakan pula obatnya, kecuali satu penyakit, “mereka berkata; Wahai Rasulullah apa itu?” Beliau bersabda: “tua bangsa”. Dalam bab ini terdapat hadits dari Ibnu Mas’ud, Abu Hurairah, Abu Khizamah, dari ayahnya dan dari Ibnu Abbas Hadits ini adalah Hasan Shahih.</p>
--	--	--	---

Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya adalah Mahasiswa Prodi Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Bersama ini saya mohon maaf karena telah mengganggu waktu ibadah Anda. Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner berikut dengan sejujur-jujurnya karena jawaban dari kuesioner tersebut akan digunakan sebagai data penelitian skripsi saya dengan judul "**Pengaruh Persepsi Tarif, Fasilitas, Lokasi, Pelayanan, dan Reputasi Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Berobat di PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta**". Seluruh informasi dari kuesioner ini dijamin kerahasiaannya.

Demikian, atas bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/I, saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2014.

Hormat Saya,

Ahmad Faizin

DAFTAR PERTANYAAN

Profil responden:

Jawablah pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda silang (x)

1. Jenis kelamin Anda?
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Umur Anda sekarang?
 - b. 18-22 tahun
 - c. 23-30 tahun
 - d. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. Lebih dari 50 tahun, sebutkan....
3. Jenis pekerjaan Anda?
 - a. Mahasiswa/Pelajar
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Petani
 - f. TNI/Polri
 - g. Ibu rumah tangga
 - h. Lain-lain,...
4. Penghasilan Anda?
 - a. < Rp.3.000.000
 - b. Rp.3000.100-5.000.000
 - c. Rp.5.000.100-7.000.000
 - d. Rp.7.000.100-9.000.000
 - e. >Rp.9.000.000, sebutkan...

5. Anda berobat atas biaya?
 - a. Biaya sendiri
 - b. Dibiayai BPJS
 - c. Dibiayai kantor
 - d. Lain-lain, sebutkan...
6. Sudah berapa kali anda berobat di PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta?
 - a. 1x
 - b. 2x
 - c. 3x
 - d. Lebih dari 3x, sebutkan...
7. Pengeluaran anda setiap bulan?
 - a. Rp.2.000.000-3.000.000
 - b. Rp.3.100.000-4.500.000
 - c. Rp.4.500.000-6.500.000
 - d. Rp.6.500.000-8.500.000
 - e. Lebih dari Rp.8.500.000
8. Apakah anda menggunakan Asuransi kesehatan (BPJS)? (jika iya dilanjutkan ke no. 9 dan jika tidak langsung ke no. 10)
 - a. Ya
 - b. Tidak
9. Apa asuransi kesehatan anda?
 - a. Asuransi Kesehatan Negeri
 - b. Asuransi Kesehatan Swasta
 - c. Asuransi kesehatan Jamsostek
 - d. Lain-lain, sebutkan...
10. Poli apa yang anda kunjungi di PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta
 - a. Poli Umum
 - b. Poli Penyakit Dalam
 - c. Poli Rematologi
 - d. Lain-lain, sebutkan..
11. Siapa yang merujuk anda pertama kali masuk PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta?
 - a. Rekomendasi dokter
 - b. Rekomendasi keluarga
 - c. Rekomendasi teman
 - d. Kemauan sendiri
 - e. Lain-lain, sebutkan....

KUESIONER

Berikanlah tanda check list (√) pada salah satu kolom jawaban yang Saudara/I pilih !

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak setuju

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
❖ Persepsi Tarif						
1	Tarif yang dibebankan di PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang saya peroleh.					
2	Tarif berobat atau periksa lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit lain.					
3	Tarif rawat inap lebih murah dibanding rumah sakit lain.					

4	Tarif berobat terjangkau kemampuan saya.					
5	Proses pembayaran administrasi tidak memerlukan waktu lama.					
❖ Persepsi Lokasi						
1	Lokasi PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta mudah dicapai kendaraan umum.					
2	Pada saat menderita sakit, PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta adalah pilihan terdekat.					
3	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta dekat dengan fasilitas umum (mesin ATM dan Trans jogja) yang menunjang kebutuhan keluarga pasien.					
4	Lokasi PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta cukup strategis bagi masyarakat Yogyakarta untuk berobat.					
5	Lokasi PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta berada ditengah-tengah masyarakat sehingga cukup aman.					
❖ Persepsi Fasilitas						
1	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memiliki dokter jaga selama 24 jam yang mudah dihubungi.					
2	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memiliki jumlah kamar yang cukup banyak, sehingga memudahkan bagi pasien yang akan rawat inap.					
3	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memiliki pelayanan laboratorium sendiri, sehingga tidak perlu merujuk ke rumah sakit lain.					
4	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memiliki pelayanan farmasi yang lengkap.					
5	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memiliki tempat parkir yang cukup luas, sehingga memudahkan keluarga pasien untuk parkir.					
❖ Persepsi Pelayanan						
1	Petugas medis PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memberikan informasi yang valid akan hasil pemeriksaan.					
2	Perawat PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta selalu tanggap dengan keluhan pasien.					
3	Petugas PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta selalu					

	bersikap ramah kepada pasien.					
4	Para dokter PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta teliti dalam melakukan pemeriksaan pasien					
5	Perawat PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta bersikap ramah terhadap pasien.					
❖ Persepsi Reputasi						
1	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memiliki keunggulan dibanding rumah sakit lain.					
2	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memiliki pengalaman keberhasilan yang maksimal.					
3	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta mengutamakan kualitas pelayanan.					
4	Kepercayaan masyarakat terhadap PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta yang tinggi.					
5	PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta memiliki kompetensi yang tinggi.					
❖ Persepsi Kepuasan Masyarakat						
1	Saya memilih berobat kePKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta karena biaya dan lokasi yang terjangkau					
2	Pelayanan yang diberikan PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta merupakan pelayanan yang terbaik					
3	Keramahan petugas, perawat, dan dokter PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta membuat saya nyaman ketika menjalani proses pengobatan					
4	Kualitas Mutu akhir yang diberikan PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta tinggi					
5	Saya merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diberikanPKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta					

No	Jenis kelamin	Pekerjaan	No	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Wanita	Ibu Rumah Tangga	51	Wanita	Ibu Rumah Tangga
2	Pria	Mahasiswa	52	Wanita	Wiraswasta
3	Pria	Petani	53	Wanita	Ibu Rumah Tangga
4	Pria	PNS	54	Wanita	Mahasiswa
5	Pria	Petani	55	Wanita	Ibu Rumah Tangga
6	Wanita	Petani	56	Wanita	Wiraswasta
7	Wanita	Petani	57	Pria	Wiraswasta
8	Wanita	Ibu Rumah Tangga	58	Pria	Petani
9	Wanita	Ibu Rumah Tangga	59	Wanita	Ibu Rumah Tangga
10	Wanita	Ibu Rumah Tangga	60	Pria	Wiraswasta
11	Wanita	Ibu Rumah Tangga	61	Wanita	Ibu Rumah Tangga
12	Pria	Petani	62	Wanita	Wiraswasta
13	Pria	Petani	63	Wanita	PNS
14	Pria	Petani	64	Pria	PNS
15	Wanita	Ibu Rumah Tangga	65	Pria	Wiraswasta
16	Pria	Petani	66	Pria	Petani
17	Wanita	Ibu Rumah Tangga	67	Pria	Sopir
18	Wanita	PNS	68	Pria	Mahasiswa
19	Wanita	PNS	69	Wanita	Ibu Rumah Tangga
20	Pria	Petani	70	Wanita	Ibu Rumah Tangga
21	Pria	Petani	71	Pria	Petani
22	Pria	Mahasiswa	72	Pria	Petani
23	Wanita	Ibu Rumah Tangga	73	Wanita	Wiraswasta
24	Pria	Wiraswasta	74	Wanita	Ibu Rumah Tangga
25	Wanita	Wirawasta	75	Pria	Petani
26	Wanita	Ibu Rumah Tangga	76	Pria	Sopir
27	Wanita	Ibu Rumah Tangga	77	Wanita	Ibu Rumah Tangga
28	Wanita	Ibu Rumah Tangga	78	Wanita	Ibu Rumah Tangga
29	Pria	Wiraswasta	79	Pria	Petani
30	Wanita	Ibu Rumah Tangga	80	Wanita	Mahasiswa
31	Wanita	Ibu Rumah Tangga	81	Wanita	Wiraswasta
32	Pria	Petani	82	Wanita	Ibu Rumah Tangga
33	Pria	Petani	83	Wanita	Ibu Rumah Tangga
34	Pria	Mahasiswa	84	Wanita	Ibu Rumah Tangga
35	Wanita	Ibu Rumah Tangga	85	Pria	Mahasiswa
36	Wanita	Ibu Rumah Tangga	86	Pria	Petani
37	Wanita	Ibu Rumah Tangga	87	Pria	Wiraswasta
38	Wanita	Ibu Rumah Tangga	88	Wanita	PNS
39	Pria	Petani	89	Wanita	Petani
40	Wanita	Ibu Rumah Tangga	90	Wanita	Petani
41	Pria	Mahasiswa	91	Wanita	Petani
42	Pria	Petani	92	Wanita	Petani
43	Wanita	Ibu Rumah Tangga	93	Wanita	Petani
44	Wanita	Ibu Rumah Tangga	94	Pria	Petani
45	Pria	Sopir	95	Wanita	Petani
46	Pria	Petani	96	Pria	Petani
47	Pria	Petani	97	Pria	Petani

48	Wanita	Ibu Rumah Tangga	98	Pria	Petani
49	Wanita	Ibu Rumah Tangga	99	Pria	Petani
50	Wanita	Ibu Rumah Tangga	100	Wanita	Ibu Rumah Tangga

1. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Pria	43
Wanita	57
Jumlah	100

b. Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
18-22 tahun	6	6
23-30 tahun	15	15
31-40 tahun	27	27
41-50 tahun	33	33
>50 tahun	19	19
Total	100	100

c. Berdasarkan berapa kali berobat ke RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Berapa kali berobat	Jumlah	Prosentase (%)
2x	42	42
3x	30	30
4x	19	19
>4x	9	9
Jumlah	100	100

d. Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
Mahasiswa/Pelajar	7	7
Pegawai Negeri Sipil	10	10
Pegawai Swasta	7	7
Wiraswasta	41	41
Petani	8	8
Ibu Rumah tangga	24	24
Sopir	3	3
Jumlah	100	100

e. Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan per bulan	Jumlah	Prosentase (%)
<Rp.3.000.000	27	27
Rp3.000.100 – Rp5.000.000	49	49
Rp5.000.100 – Rp7.000.000	18	18
Rp7.000.100 – Rp9.000.000	6	6
Jumlah	100	100

f. Berdasarkan Pengeluaran

Pengeluaran Perbulan	Jumlah	Prosentase (%)
Rp.2.000.000 – Rp.3.000.000	43	43
Rp.3.000.100 – Rp.4.500.000	29	29
Rp.4.500.000 – Rp.6.500.000	16	16
Rp.6.500.000 – Rp.8.500.000	10	10
>Rp.8.500.000	2	2
Jumlah	100	100

g. Berdasarkan Menggunakan Asuransi (BPJS) atau Tidak

Penggunaan BPJS	Jumlah
Menggunakan	87
Tidak menggunakan	13
Jumlah	100

h. Berdasarkan Jenis Poli Yang Dikunjungi

Jenis Poli	Jumlah
Poli Umum	56
Poli Dalam	31
Poli Syaraf	3
Poli Gigi	3
Poli Kebidanan	7
Jumlah	100

i. Berdasarkan yang Merujuk

Rekomendasi	Jumlah
Rekomendasi Dokter	38
Rekomendasi Keluarga	46
Rekomendasi Teman	5
Rekomendasi Sendiri	11
Jumlah	100

HASIL OUTPUT SPSS

1. HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI REALIBILITAS

a. Validitas

Correlations

		Tarif1	Tarif2	Tarif3	tarif4	Tarif5	TotalTarif
Tarif1	Pearson Correlation	1	.604**	.551**	.631**	.452**	.808**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tarif2	Pearson Correlation	.604**	1	.716**	.589**	.282**	.825**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tarif3	Pearson Correlation	.551**	.716**	1	.544**	.390**	.826**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
tarif4	Pearson Correlation	.631**	.589**	.544**	1	.469**	.817**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Tarif5	Pearson Correlation	.452**	.282**	.390**	.469**	1	.653**
	Sig. (1-tailed)	.000	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalTarif	Pearson Correlation	.808**	.825**	.826**	.817**	.653**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		Lokasi1	Lokasi2	Lokasi3	Lokasi4	Lokasi5	TotalLokasi
Lokasi1	Pearson Correlation	1	.388**	.327**	.371**	.375**	.660**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Lokasi2	Pearson Correlation	.388**	1	.419**	.391**	.256**	.671**

	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Lokasi3	Pearson Correlation	.327**	.419**	1	.582**	.530**	.773**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Lokasi4	Pearson Correlation	.371**	.391**	.582**	1	.654**	.816**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Lokasi5	Pearson Correlation	.375**	.256**	.530**	.654**	1	.766**
	Sig. (1-tailed)	.000	.005	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalLokasi	Pearson Correlation	.660**	.671**	.773**	.816**	.766**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		Fasilitas1	Fasilitas2	Fasilitas3	Fasilitas4	Fasilitas5	TotalFasilitas
Fasilitas1	Pearson Correlation	1	.528**	.395**	.397**	.184*	.662**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.033	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas2	Pearson Correlation	.528**	1	.529**	.474**	.374**	.783**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas3	Pearson Correlation	.395**	.529**	1	.621**	.273**	.753**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas4	Pearson Correlation	.397**	.474**	.621**	1	.362**	.778**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas5	Pearson Correlation	.184*	.374**	.273**	.362**	1	.658**
	Sig. (1-tailed)	.033	.000	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalFasilitas	Pearson Correlation	.662**	.783**	.753**	.778**	.658**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Fasilitas1	Fasilitas2	Fasilitas3	Fasilitas4	Fasilitas5	TotalFasilitas
Fasilitas1	Pearson Correlation	1	.528**	.395**	.397**	.184*	.662**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.033	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas2	Pearson Correlation	.528**	1	.529**	.474**	.374**	.783**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas3	Pearson Correlation	.395**	.529**	1	.621**	.273**	.753**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas4	Pearson Correlation	.397**	.474**	.621**	1	.362**	.778**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Fasilitas5	Pearson Correlation	.184*	.374**	.273**	.362**	1	.658**
	Sig. (1-tailed)	.033	.000	.003	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalFasilitas	Pearson Correlation	.662**	.783**	.753**	.778**	.658**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Correlations

		Pelayanan1	Pelayanan2	Pelayanan3	Pelayanan4	Pelayanan5	TotalPelayanan
Pelayanan1	Pearson Correlation	1	.729**	.612**	.540**	.446**	.837**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan2	Pearson Correlation	.729**	1	.616**	.631**	.497**	.860**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan3	Pearson Correlation	.612**	.616**	1	.582**	.677**	.837**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan4	Pearson Correlation	.540**	.631**	.582**	1	.614**	.805**
	Sig. (1-tailed)						
	N	100	100	100	100	100	100

	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan5	Pearson Correlation	.446**	.497**	.677**	.614**	1	.764**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalPelayan an	Pearson Correlation	.837**	.860**	.837**	.805**	.764**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		Reputasi1	Reputasi2	Reputasi3	Reputasi4	Reputasi5	TotalReputasi
Reputasi1	Pearson Correlation	1	.643**	.579**	.505**	.437**	.761**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Reputasi2	Pearson Correlation	.643**	1	.680**	.563**	.701**	.879**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Reputasi3	Pearson Correlation	.579**	.680**	1	.641**	.604**	.845**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Reputasi4	Pearson Correlation	.505**	.563**	.641**	1	.631**	.804**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Reputasi5	Pearson Correlation	.437**	.701**	.604**	.631**	1	.829**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalReputasi	Pearson Correlation	.761**	.879**	.845**	.804**	.829**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Correlations

		Kepuasan1	Kepuasan2	Kepuasan3	Kepuasan4	Kepuasan5	TotalKepuasan
Kepuasan1	Pearson Correlation	1	.603**	.549**	.520**	.441**	.795**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan2	Pearson Correlation	.603**	1	.571**	.528**	.569**	.844**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan3	Pearson Correlation	.549**	.571**	1	.547**	.415**	.765**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan4	Pearson Correlation	.520**	.528**	.547**	1	.585**	.791**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan5	Pearson Correlation	.441**	.569**	.415**	.585**	1	.758**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TotalKepuasan	Pearson Correlation	.795**	.844**	.765**	.791**	.758**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

b. Realibilitas

Tarif

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.846	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Tarif1	4.0600	.70811	100
Tarif2	3.8300	.92174	100
Tarif3	3.8100	.88415	100
tarif4	4.0300	.80973	100
Tarif5	3.9600	.82780	100

Inter-Item Correlation Matrix

	Tarif1	Tarif2	Tarif3	tarif4	Tarif5
Tarif1	1.000	.604	.551	.631	.452
Tarif2	.604	1.000	.716	.589	.282
Tarif3	.551	.716	1.000	.544	.390
tarif4	.631	.589	.544	1.000	.469
Tarif5	.452	.282	.390	.469	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tarif1	15.6300	7.427	.708	.515	.800
Tarif2	15.8600	6.546	.692	.606	.799
Tarif3	15.8800	6.672	.702	.561	.795
tarif4	15.6600	6.994	.703	.511	.796
Tarif5	15.7300	7.815	.467	.293	.858

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.6900	10.661	3.26504	5

Lokasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.790	.790	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Lokasi1	4.1800	.85729	100
Lokasi2	3.7900	.93523	100
Lokasi3	3.9900	.87033	100
Lokasi4	4.0600	.91916	100
Lokasi5	4.0400	.92025	100

Inter-Item Correlation Matrix

	Lokasi1	Lokasi2	Lokasi3	Lokasi4	Lokasi5
Lokasi1	1.000	.388	.327	.371	.375
Lokasi2	.388	1.000	.419	.391	.256

Lokasi3	.327	.419	1.000	.582	.530
Lokasi4	.371	.391	.582	1.000	.654
Lokasi5	.375	.256	.530	.654	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Lokasi1	15.8800	8.006	.471	.238	.780
Lokasi2	16.2700	7.734	.465	.270	.784
Lokasi3	16.0700	7.318	.627	.422	.732
Lokasi4	16.0000	6.889	.682	.528	.711
Lokasi5	16.0200	7.192	.605	.482	.738

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.0600	11.027	3.32064	5

Fasilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.763	.779	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Fasilitas1	4.0800	.95007	100
Fasilitas2	3.9600	.95261	100
Fasilitas3	4.0000	.94281	100
Fasilitas4	3.8800	1.01782	100
Fasilitas5	3.4400	1.29739	100

Inter-Item Correlation Matrix

	Fasilitas1	Fasilitas2	Fasilitas3	Fasilitas4	Fasilitas5
Fasilitas1	1.000	.528	.395	.397	.184
Fasilitas2	.528	1.000	.529	.474	.374
Fasilitas3	.395	.529	1.000	.621	.273
Fasilitas4	.397	.474	.621	1.000	.362
Fasilitas5	.184	.374	.273	.362	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Fasilitas1	15.2800	10.123	.477	.313	.739
Fasilitas2	15.4000	9.253	.647	.449	.683
Fasilitas3	15.3600	9.505	.605	.460	.698
Fasilitas4	15.4800	9.040	.626	.452	.687
Fasilitas5	15.9200	9.226	.381	.187	.794

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.3600	13.909	3.72954	5

Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.875	.880	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pelayanan1	3.8800	1.09434	100
Pelayanan2	4.0000	.97442	100
Pelayanan3	4.2100	.80773	100
Pelayanan4	4.1700	.80472	100
Pelayanan5	4.1900	.81271	100

Inter-Item Correlation Matrix

	Pelayanan1	Pelayanan2	Pelayanan3	Pelayanan4	Pelayanan5

Pelayanan1	1.000	.729	.612	.540	.446
Pelayanan2	.729	1.000	.616	.631	.497
Pelayanan3	.612	.616	1.000	.582	.677
Pelayanan4	.540	.631	.582	1.000	.614
Pelayanan5	.446	.497	.677	.614	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan1	16.5700	8.106	.703	.577	.855
Pelayanan2	16.4500	8.432	.760	.625	.834
Pelayanan3	16.2400	9.336	.749	.596	.840
Pelayanan4	16.2800	9.537	.704	.525	.850
Pelayanan5	16.2600	9.750	.645	.533	.862

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.4500	13.684	3.69924	5

Reputasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.882	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Reputasi1	4.0200	.82853	100
Reputasi2	3.8900	.95235	100
Reputasi3	3.9700	.82211	100
Reputasi4	3.9700	.82211	100
Reputasi5	4.1100	.94168	100

Inter-Item Correlation Matrix

	Reputasi1	Reputasi2	Reputasi3	Reputasi4	Reputasi5
Reputasi1	1.000	.643	.579	.505	.437
Reputasi2	.643	1.000	.680	.563	.701
Reputasi3	.579	.680	1.000	.641	.604
Reputasi4	.505	.563	.641	1.000	.631
Reputasi5	.437	.701	.604	.631	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reputasi1	15.9400	9.128	.634	.473	.874
Reputasi2	16.0700	7.864	.790	.662	.837
Reputasi3	15.9900	8.656	.756	.579	.847
Reputasi4	15.9900	8.899	.696	.520	.860
Reputasi5	15.8500	8.250	.712	.585	.857

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.9600	12.988	3.60393	5

2. Hasil Uji Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TotalReputasi, TotalLokasi, TotalPelayanan, TotalFasilitas, TotalTarif ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: TotalKepuasan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.762 ^a	.581	.559	2.46519	1.656

a. Predictors: (Constant), TotalReputasi, TotalLokasi, TotalPelayanan, TotalFasilitas, TotalTarif

b. Dependent Variable: TotalKepuasan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	793.335	5	158.667	26.109	.000 ^a
	Residual	571.255	94	6.077		
	Total	1364.590	99			

a. Predictors: (Constant), TotalReputasi, TotalLokasi, TotalPelayanan, TotalFasilitas, TotalTarif

b. Dependent Variable: TotalKepuasan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.904	1.763		.513	.609		
TotalTarif	.186	.114	.164	1.638	.105	.445	2.247
TotalLokasi	.133	.102	.119	1.296	.198	.532	1.881
TotalFasilitas	.111	.094	.112	1.186	.238	.502	1.994
TotalPelayanan	.371	.092	.369	4.011	.000	.525	1.904
TotalReputasi	.163	.102	.158	1.591	.115	.453	2.208

a. Dependent Variable: TotalKepuasan

3. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	2.133	1.038				2.054
TotalTarif	-.008	.067	-.018	-.118	.907	.445	2.247
TotalLokasi	.023	.060	.053	.374	.709	.532	1.881
TotalFasilitas	-.048	.055	-.126	-.872	.386	.502	1.994
TotalPelayanan	-.013	.054	-.033	-.233	.816	.525	1.904
TotalReputasi	.034	.060	.087	.573	.568	.453	2.208

a. Dependent Variable: abs_res

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.133	1.038		2.054	.043
TotalTarif	-.008	.067	-.018	-.118	.907
TotalLokasi	.023	.060	.053	.374	.709
TotalFasilitas	-.048	.055	-.126	-.872	.386
TotalPelayanan	-.013	.054	-.033	-.233	.816

TotalReputasi	.034	.060	.087	.573	.568
---------------	------	------	------	------	------

a. Dependent Variable: abs_res

5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstan dar diz ed Res idu al
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.000000
	Std. Deviation	2.40213510
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.057
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.743
Asymp. Sig. (2-tailed)		.638

a. Test distribution is Normal.

No	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5
1	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	2	4	5	3	4	5	4	3	5	3
2	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
3	3	1	4	2	5	2	4	3	4	3	3	2	2	4	3	5	2	5	3	4
4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4
5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	5
6	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4
13	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
15	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	1	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	4	5	1	1	1	1	2	2	2	5	2	3	3	3	3
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3
19	4	3	3	3	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	5	4	2	5	2	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4
22	3	1	1	3	4	4	2	4	4	4	4	1	4	2	1	2	2	4	2	4
23	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	4	4	4
25	4	2	4	2	5	4	2	2	5	3	2	5	4	1	4	5	4	5	5	4
26	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
28	4	4	2	4	4	5	4	4	2	2	5	4	2	4	2	4	5	5	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
30	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

31	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5
33	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
34	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2
36	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
37	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	2	5	2	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	4	3	4
39	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3
40	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
41	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	3
45	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
48	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	4	4	4
49	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	1	3	3	4	4	3
50	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4
52	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
53	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4
54	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
55	4	4	5	5	4	4	2	1	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5
56	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	5
57	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
58	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
59	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3
60	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5
61	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3

62	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
63	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
64	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	2	2	3	4	4	5	4	5
65	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
66	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
67	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	4	3	5	2	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	2	2	2	4	4	3
69	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
70	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5
71	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	2	2	2	1	1	4	4	4	4
72	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4
74	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	2	2	2	4	4	4	4	5
75	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
77	4	5	3	3	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5
78	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	2	2	4	3	5	4
79	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5
80	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
81	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	4	5	4
82	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
84	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5	5
85	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5
86	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	2	2	2	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4
88	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
90	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
91	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	2	2	5	5	5
92	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4

93	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
94	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
95	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
96	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5
98	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4
99	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
100	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4

No	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	y1	y2	y3	y4	y5
1	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4
2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2
3	4	3	4	2	3	4	5	4	4	4
4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4
5	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2
6	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
8	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
9	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
13	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
14	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
15	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
21	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3



22	1	1	2	4	2	2	1	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
24	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
25	5	2	3	4	2	4	3	5	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
28	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2
29	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
31	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
32	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2
36	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4
37	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4
38	3	3	3	4	2	4	2	3	2	3
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
40	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
44	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
45	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
48	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4
51	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4
52	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4



53	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
54	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5
57	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
58	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5
59	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5
60	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5
61	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5
62	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
63	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5
64	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
65	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
66	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4
67	4	5	5	5	5	4	2	4	4	4
68	3	5	4	3	5	4	4	2	4	4
69	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4
70	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
71	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
73	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4
74	5	5	5	5	5	2	3	3	4	5
75	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
76	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5
77	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
78	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
79	3	4	4	5	5	5	2	2	4	4
80	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
81	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
82	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	4	4	2	4	5	5



84	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
85	5	5	4	4	4	4	2	5	4	2
86	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4
87	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
88	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4
89	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4
90	5	5	3	4	5	4	5	4	2	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
92	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4
93	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
94	4	4	4	4	5	2	3	4	5	4
95	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4
96	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
97	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
98	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5
99	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
100	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5







DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Ahmad Faizin
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat dan Tanggal Lahir : Negararatu 28 Februari 1990
No Telp : 0852-2972-8517
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Asal : Blok A, Negararatu, Sungkai Utara,
Lampung Utara, Lampung, Indonesia
Alamat Sekarang : Jl. Babaran, Gg Cemani, Umbul Harjo,
Yogyakarta.

PENDIDIKAN FORMAL

- 1) SDN 06 Negararatu, Sungkai Utara, Lampung Utara, Lampung dari tahun 1997 sampai 2003
- 2) MTs Darul Ulum Baturaja Sungkai Utara, Lampung Utara, Lampung dari tahun 2003 sampai 2006
- 3) MA Jauharotul Mu'alimin Gayau Sakti, Seputih Agung, Lampung Tengah, Lampung dari tahun 2006 sampai 2009
- 4) UIN (Universitas Islam Negeri) Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum dari tahun 2010 sampai 2015