

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN
DALAM MEMILIH LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK
YAYASAN JAMA'AH HAJI MANISRENGGO KLATEN JAWA TENGAH**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun oleh :

**Elvi Fauzia Lucy Wuryandari
NIM. 13240106**

**Pembimbing :
Maryono, S.Ag. M.Pd.
NIP 19701026 200501 1 005**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-394/Un.02/DD/PP.01.3/02/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM
MEMILIH LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK YAYASAN JAMAAH HAJI
MANISRENGGO**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Elvi Fauzia Lucy Wuryandari
NIM/Jurusan : 13240106/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Jumat, 10 Februari 2017
Nilai Munaqasyah : 88 (A/B)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Maryono, S.Ag. M.Pd.

NIP.19701026 200501 1 005

Penguji II,

Dra. Hj. Mikhriani, M.M.

NIP.196405 2 200003 2 001

Penguji III,

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.

NIP.19690401 199403 2 002

Yogyakarta, 20 Februari 2017

Dekan,



Dr. Nurjani, M.Si.

NIP.19600401 197603 2 001



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Elvi Fauzia Lucy Wuryandari

NIM : 13240106

Judul Skripsi : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo.

Telah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Bagian Pelayanan Seminar dan Munaqosyah).

Demikian ini kami mengharap agar skripsi tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 03 Februari 2017

Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670101199303 1 003

Pembimbing

Maryono, S.Ag. M.Pd.
NIP. 19701026 200501 1 005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elvi Fauzia Lucy Wuryandari

NIM : 13240106

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : **“Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama’ah Haji manisrenggo”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 03 Februari 2017

Yang menyatakan,



Elvi Fauzia Lucy Wuryandari

13240106

PERSEMBAHAN

Teruntuk,

Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Manajemen Dakwah,

Fakultas Dakwah dan Komunikasi



MOTTO

Tugas kita bukanlah untuk berhasil
Tugas kita adalah untuk mencoba
Karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan
Membangun kesempatan untuk berhasil
(Mario Teguh)¹

¹<http://bilikata.com/kumpulan-motto-skripsi>, diakses tanggal 02 Februari 2017, pukul 20.00 WIB.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan nikmatnya kepada hambamu ini, sehingga penyusun mampu melewati segala tantangan termasuk dalam melakukan penyusunan skripsi dengan diberikan kemudahan dan pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo**" ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai sarjana strata satu program studi Manajemen Dakwah untuk konsentrasi Manajemen Lembaga Keuangan Islam pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Selama proses penyusunan sampai terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan serta fasilitas sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar di tengah keterbatasan penyusun. Terutama untuk kedua orang tua dan keluarga besar yang telah banyak memotivasi dan memberikan do'anya sehingga skripsi dapat berjalan dengan baik. Tidak lupa juga, penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bpk. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Dr. Nurjannah, M. Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

3. Bpk. Drs. M. Rosyid Ridla, M. Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
4. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik Peneliti yang telah memberikan arahan selama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
5. Bpk. Maryono, S. Ag, M. Pd selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
6. Ibu Hj. Tejowati, S.H selaku bagian administrasi Jurusan Manajemen Dakwah. Terima kasih untuk bantuannya dalam mengurus segala keperluan skripsi.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya Dosen Prodi Manajemen Dakwah dan Staf Tata Usaha yang telah berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap Mahasiswa
8. Ibu Arofah Ambas Sari, Amd selaku bagian keuangan dan pelayanan administrasi serta seluruh karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo yang telah banyak membantu dalam proses penelitian skripsi.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan Manajemen Dakwah khususnya Manajemen Lembaga Keuangan Islam angkatan 2013, yang telah memberi canda tawanya, cerita pengalaman-pengalaman kalian, dan motivasi selama menempuh pendidikan di prodi Manajemen Dakwah.

10. Sahabatku Mbak Fitri, Siskawati, Foya Frasasti, Ningrum, semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas pertemanan yang menyenangkan selama kuliah, canda tawa kita bersama, motivasi dan semangat yang sudah diberikan. Tetap jadi sahabat sampai kapanpun.

11. Seluruh sahabat dan semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, terima kasih atas do'a, bantuan dan motivasinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam hal ini, penyusun sadar bahwa penyusunan skripsi masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak yang perlu diperbaiki, oleh karena itu penyusun mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 03 Februari 2017

Penyusun

Elvi Fauzia Lucy Wuryandari

NIM 13240106

ABSTRAK

Elvi Fauzia Lucy Wuryandari (13240106), “*Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama’ah Haji Manisrenggo*”. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017.

Klinik Yayasan Jama’ah Haji Manisrenggo Klaten merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan dan sebagai salah satu klinik milik Yayasan Jama’ah Haji Manisrenggo yang berada di lingkungan kecamatan Manisrenggo. Klinik Yayasan Jama’ah Haji Manisrenggo termasuk klinik pratama rawat inap yang memiliki keunggulan berupa lokasi yang strategis, pelayanan cepat, tepat, tanggap dan akurat, transportasi yang mudah dijangkau, petugas ramah dan profesional, serta sarana dan prasarana yang disediakan lengkap.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan melakukan survey langsung kepada pasien Klinik Yayasan Jama’ah Haji Manisrenggo yang berjumlah 100 responden. Dengan menggunakan kuesioner model skala *likert* sebagai data primer, sedangkan dokumentasi dan wawancara digunakan sebagai data sekunder. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *Probability sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*, dimana dalam pengambilan dilakukan secara acak. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif variabel, analisis deskriptif responden, uji prasarat analisis dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 21.0 for windows* menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,266 artinya 26,6% keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama’ah Haji Manisrenggo dipengaruhi oleh variabel mutu pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 73,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Keputusan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Kajian Pustaka	9
G. Kerangka Teori.....	11
1. Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan.....	11
2. Tinjauan Tentang Keputusan.....	20

3. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Pengambilan Keputusan	30
H. Hipotesis	31
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Sifat Penelitian	33
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
D. Metode Penentuan Subjek.....	37
E. Metode Pengumpulan Data	39
F. Instrument Penelitian	41
G. Analisis Data	45
BAB III GAMBARAN UMUM KLINIK YAYASAN JAMA'AH HAJI MANISRENGGO	
A. Sejarah Berdirinya Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo	49
B. Aspek Histori Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten	50
C. Falsafah Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten.....	51
D. Visi dan Misi Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten	51
E. Motto Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten	52
D. Lokasi Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten	52

E. Program Kegiatan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo	52
F. Jenis Pelayanan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo	53
G. Ketenagaan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo.....	54
H. Struktur Organisasi Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo.....	56

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Persiapan Penelitian.....	57
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	57
C. Hasil Analisis Deskriptif Responden	60
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
2. Data Responden Berdasarkan Usia	61
3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	61
D. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	62
1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Mutu Pelayanan	62
2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keputusan	63
E. Hasil Uji Prasarat Analisis	64
1. Hasil Uji Normalitas	65
2. Hasil Uji Linieritas	66
F. Hasil Uji Hipotesis	66
1. Hasil Uji Koefisien Korelasi	67
2. Analisis Regresi Sederhana	68
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

G. Pembahasan	71
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Fasilitas Pelayanan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo	6
Tabel 2.1	Kisi-Kisi Angket Variabel Mutu Pelayanan	42
Tabel 2.2	Kisi-Kisi Angket Variabel Pengambilan Keputusan	43
Tabel 2.3	Interpretasi Koefisien Alpha	44
Tabel 2.4	Pedoman Koefisien Korelasi	47
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan	57
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan	58
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	59
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.5	Data Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.6	Data Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 4.7	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Mutu Pelayanan	62
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan	63
Tabel 4.9	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan	63
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan	64
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian	65
Tabel 4.12	Hasil Uji Linieritas Variabel Penelitian	66
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Korelasi	67
Tabel 4.14	Hasil <i>Coefficients</i>	68
Tabel 4.15	Hasil Uji ANOVA	70
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan	27
Gambar 1.2	Proses Pengambilan Keputusan	28
Gambar 1.3	Kerangka Berfikir	31
Gambar 2.1	Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen	34
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Menghindari kesalahpahaman dalam memahami penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama’ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah” maka peneliti memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul sebagai berikut :

1. Pengaruh

Istilah pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹

Adapun pengertian pengaruh dalam penelitian adalah daya sebab akibat antara variabel mutu pelayanan dan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama’ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah.

2. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, dan pemeliharaan yang membuat jasa tersebut dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan atau konsumen.²

¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 400.

² Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT Indeks, 2011), hlm. 11.

Mutu pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan mutu pelayanan.

Jadi yang dimaksudkan mutu pelayanan dalam penelitian ini adalah tingkat keunggulan pada pelayanan yang diberikan dokter, perawat, petugas keamanan, petugas parkir, petugas informasi, petugas tata usaha, dan petugas rumah tangga yang dimiliki Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah dalam memenuhi keinginan pasiennya.

3. Keputusan Pasien

Keputusan pasien dalam penelitian ini diasumsikan sebagai pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan adalah suatu tahapan proses yang berhubungan dengan cara konsumen dalam mengambil keputusan. Adapun pengertian lain, pengambilan keputusan adalah adanya suatu masukan dalam diri individu, seperti adanya uang tunai atau kredit, pengaruh dari teman dan keluarga, reklame atau alat promosi lainnya dan lain-lain yang mendorong ia mau memutuskan dan akhirnya melakukan suatu keputusan dengan tujuan memperoleh kepuasan dari produk (jasa) tersebut.³

³ Sandi Rakhmat, *Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Pasien menggunakan Layanan Kesehatan pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Al-Islam Bandung*, Skripsi (Bandung : Prodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama, 2013).

Adapun pengertian keputusan pasien dalam penelitian ini adalah suatu proses keputusan calon pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah.

4. Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah

Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Klinik ini memberikan fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, rawat jalan, rawat inap, persalinan 24 jam, poli umum, poli gigi, KIA/KB, praktek dokter spesialis, laboratorium klinik, ronsen, rekam jantung, dokter detak jantung janin, dan ambulans. Klinik tersebut memang terkenal oleh masyarakat sekitar yaitu Rumah Sakit Islam Manisrenggo, dan merupakan salah satu klinik yang ada di daerah Manisrenggo Klaten Jawa Tengah.⁴

Berdasarkan uraian tersebut, penegasan judul secara keseluruhan adalah penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan yang diberikan dokter, perawat, petugas keamanan, petugas parkir, petugas informasi, petugas tata usaha, dan petugas rumah tangga terhadap keputusan calon pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah. Adapun daya sebab-akibat yang ditimbulkan dari keunggulan pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat memenuhi

⁴ Aziz Slamet Wiyono dan M.Wahyuddin, "*Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*", <http://tukangblog.blogspot.com/2013/01/studi-tentang-kualitas-pelayanan-dan.html?m%3D1&ei=cbEfJ7Yc&lc=idID&s=1&m=810&host=www.google.co.id&ts=1472125122&sig=AKOVD64gH-dEoh1vrh0BTyDYU3f38-vTew>, diakses tanggal 17 April 2016, pukul 10.15 WIB.

keinginan pasiennya sehingga pasien tertarik dan memutuskan memilih layanan kesehatan.

B. Latar Belakang

Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Dengan demikian kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyelenggara pelayanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan. Untuk itulah diperlukan suatu pemahaman tentang konsepsi mutu pelayanan. Menurut Wyckof dalam Tjiptono, bahwa mutu pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵

Pihak klinik perlu mengetahui mutu pelayanan yang telah diberikan dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan konsumennya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan mutu pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan kepuasan pada tingkat yang optimal. Dengan mutu pelayanan yang optimal, diharapkan klinik tersebut mampu memenuhi harapan dari konsumen terhadap jasa yang dihasilkan pihak klinik, mampu memenangkan persaingan, dan mampu memperoleh keuntungan yang maksimal. Bila konsumen tidak menemukan kepuasan dari mutu pelayanan yang diberikan, maka konsumen cenderung mengambil keputusan untuk tidak memilih layanan kesehatan di klinik tersebut. Pengambilan keputusan adalah proses

⁵ Fandy Tjiptono, *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*, (Yogyakarta: Marknesis, 2009), hlm. 247.

pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih dan memilih salah satu diantaranya.⁶ Oleh karena itu, mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik sangat mempengaruhi perilaku pasien dalam memutuskan apakah akan tetap menggunakan jasa atau tidak pada klinik tersebut.

Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan dan sebagai salah satu klinik milik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo yang berada di lingkungan kecamatan Manisrenggo. Klinik ini merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan klinik lainnya, persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan kesehatan saja tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo termasuk klinik pratama rawat inap yang memiliki keunggulan berupa lokasi yang strategis, pelayanan cepat, tepat, tanggap dan akurat, transportasi yang mudah dijangkau, petugas ramah dan profesional, serta sarana dan prasarana yang disediakan lengkap. Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo jugamemberikan beberapa fasilitas pelayanan yang disediakan⁷. Berikut ini

⁶ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1*, (Jakarta : Prehalindo, 2001), hlm. 165.

⁷ Dokumentasi Profil Klinik Pratama Rawat Inap Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo, dikutip pada 06 Oktober 2016, pukul 16.30 WIB.

adalah jenis pelayanan yang ada di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo :

Tabel 1.1
Fasilitas Pelayanan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo

Rawat Jalan	Rawat Inap	Penunjang
1. Pelayanan Gawat Darurat 24 jam	1. Perawatan Umum	1. Laboratorium
2. Poliklinik Umum 24 jam	2. Perawatan Ibu Melahirkan	2. Farmasi
3. Poliklinik Gigi dan Mulut		3. Radiologi
4. Poliklinik Pemeriksaan Hamil dan KB		4. Gizi
5. Imunisasi		5. Fisioterapi
		6. USG
		7. Rekam Jantung

Terkait dengan masalah pelayanan yang ada di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo, maka peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Arofah Ambas Sari selaku bagian Administrasi Keuangan dimana hasil wawancara telah diolah oleh peneliti sehingga menyatakan bahwa masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yaitu persaingan. Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Selain itu, masalah lain yang timbul yaitu terkait dengan sistem pelayanan yang masih manual, belum menerapkan sistem BPJS seperti klinik lainnya sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain, serta keluhan-keluhan dari beberapa pasien

menyebutkan bahwa tingkat kebersihan dan keamanan masih kurang maksimal. Dan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo pun melakukan penyebaran angket kepada pasien khususnya pasien rawat inap sebagai evaluasi bagi klinik tersebut mengenai pelayanan selama menggunakan jasa layanan kesehatan apakah sudah merasakan puas atau belum terhadap pelayanan yang diberikan.⁸

Oleh karena itu, kerjasama tim yang solid dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sangat diperlukan agar masalah yang cukup berat tersebut dapat diselesaikan. Pihak klinik perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan sehingga konsumen akan tetap memilih layanan kesehatan pada Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah. Oleh karena itu, menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan pemaparan dari beberapa masalah yang telah disebutkan, maka sangat penting untuk dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah”.

⁸ Wawancara dengan Arofah Ambas Sari, Bagian Administrasi Keuangan (Bendahara), di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo, pada Rabu, 05 Oktober 2016, pukul 16.45-17.35 WIB.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah apakah mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo ?

D. Tujuan Penelitian

Mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan mutu pelayanan pada suatu organisasi khususnya Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo guna mendapatkan kepercayaan dari pasien dan masyarakat luas serta diharapkan dapat dijadikan penambah referensi di dunia akademis.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo dapat dijadikan masukan sebagai bahan evaluasi dengan diketahuinya mutu pelayanan yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan bagi pasien yang nantinya akan berdampak pada keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan.

- b. Bagi Jurusan Manajemen Dakwah, dapat menambah kajian pustaka yang baru serta diharapkan nantinya dapat membentuk suatu jalinan kerjasama yang baik antara Jurusan MD dengan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo.

F. Kajian Pustaka

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten Jawa Tengah”, dari hasil penelusuran yang telah dilakukan ditemukan beberapa penelitian yang membahas mengenai mutu pelayanan dan keputusan pasien. Adapun penelitian tersebut adalah :

Penelitian tesis yang dilakukan oleh Azis Slamet Wiyono dengan judul “Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten”. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.⁹

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Agus Diman Syaputra dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum

⁹ Azis Slamet Wiyono, *Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Tesis (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006), hlm. v.

Daerah Sekayu Tahun 2015". Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistic *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan p value $\leq 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 65 responden (44,5%) menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan tidak baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 69 responden (47,3%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan. Hasil uji statistik *Chi Square* menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan BPJS Kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalansi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum daerah Sekayu (p Value = 0,000).¹⁰

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Dewi Lukasyanti yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan". Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda dan analisis deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap keputusan penggunaan jasa pada RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Secara parsial diketahui bahwa faktor kehandalan merupakan yang berpengaruh paling besar sedangkan yang berpengaruh paling kecil adalah bukti langsung. Dari uji simultan diketahui besarnya pengaruh kualitas

¹⁰ Agus Diman Syaputra, *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015*, Skripsi (Musi Banyuasin: Akademi Keperawatan, 2015).

pelayanan jasa terhadap penggunaan jasa adalah 77,7% dan sisanya 22,3% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu pesaing dan lokasi.¹¹

Penelitian jurnal yang dilakukan oleh Rifqi Kafa dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Jasa Rumah Sakit (Studi pada Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotagede)”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien memilih Rumah Sakit PKU Muhammadiyah.¹²

Merujuk pada beberapa penelitian terdahulu, perbedaan dari penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian ini adalah variabel yang diukur yaitu mutu pelayanan. Sedangkan untuk variabel terikat yang diteliti adalah keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan, serta analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

G. Kerangka Teori

1. Definisi Konsep Mutu Pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

Menurut Sugiarto dalam Danang Sunyoto, kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut

¹¹ Dewi Lukasyanti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan*, Skripsi (Pekalongan: UNNES, 2006), hlm. viii.

¹² Rifqi, Kafa, “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Jasa Rumah Sakit (Studi pada Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotagede)”, *Jurnal EKBISI* (Vol 3, No. 1 Desember 2013), hlm. 105-121.

diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standard kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.¹³

b. Dimensi Mutu Pelayanan

Adapun perkembangan selanjutnya, yaitu Berry dan Parasuraman mengemukakan lima dimensi pokok mutu pelayanan sebagai berikut :¹⁴

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

¹³ Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner, & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 45.

¹⁴ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, (New York: The Free Press, 1990), hlm. 26.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

c. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan

Meningkatkan mutu jasa yang ditawarkan tidak semudah usaha meningkatkan mutu produk, karena karakteristiknya yang unik. Peningkatan mutu jasa juga akan berdampak pada organisasi secara menyeluruh. Menurut Stebbing dalam Dorothea Wahyu Ariani, ada beberapa langkah yang harus ditempuh untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan atau jasa yang ditawarkan, antara lain:¹⁵

1) Mengidentifikasi Penentu Utama Mutu Pelayanan

Langkah pertama yang dilakukan dalam mengidentifikasi faktor utama yang mempengaruhi mutu jasa antara lain dengan melakukan riset pelanggan yang kemudian disusul dengan memperkirakan penilaian terhadap perusahaan dan pesaingnya berdasar faktor penentu tersebut. Untuk mengadakan identifikasi

¹⁵ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012), hlm. 1.15-1.16.

ini perlu diadakan wawancara dengan pelanggan, karena hubungan antara pelanggan dengan pemberi jasa dekat.

2) Mengelola Harapan Pelanggan

Hasil riset dan penilaian terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang akan dibeli tersebut diolah. Kemudian organisasi atau perusahaan memberikan janji pada pelanggan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan tersebut. Yang perlu diperhatikan adalah janji pada pelanggan tersebut jangan terlalu muluk sehingga bila tidak terpenuhi pelanggan akan kecewa. Akan lebih baik bila perusahaan atau organisasi mampu memberikan lebih dari yang telah dijanjikan.¹⁶

3) Mengelola Mutu Jasa

Mutu suatu jasa memang tidak terlepas dari perilaku atau sikap orang-orang yang memberikan atau menyediakan jasa bagi pelanggan, misal keramahan, kesopanan, ketenangan, kecermatan, fleksibilitas, stabilitas, rasionalitas, dan sebagainya. Hal ini disebabkan mutu jasa tidak terlepas dari karakteristik mutu jasa yang ditentukan dari hubungan antara pelanggan, penyedia jasa, atau antar para penyedia jasa. Kesalahan dalam memberikan pelayanan langsung dapat diketahui dengan mengetahui siapa yang memberikan pelayanan tersebut. Sementara untuk organisasi atau perusahaan manufaktur

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 1.16.

kesalahan tersebut hanya terlihat pada produknya, bukan orang yang ada didalamnya.

a) Mengembangkan Budaya Mutu

Budaya mutu meliputi filosofi, keyakinan, sikap, nilai, norma, tradisi, prosedur, dan sebagainya yang akan meningkatkan mutu. Oleh karena itu, agar budaya mutu tercipta perlu dukungan dan komitmen menyeluruh dari seluruh anggota organisasi bahkan mutu harus dibudayakan. Hal ini disebabkan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dan mengerjakan segala sesuatu dengan baik sejak awal memang menjadi tuntutan utama untuk mewujudkan produk dan proses yang bermutu.¹⁷

b) Mendidik Konsumen tentang Jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan mutu jasa.¹⁸

c) Menciptakan *Automating Quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variasi atau mutu yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan secara seksama untuk menentukan bagian yang

¹⁷ *Ibid.*, hlm.1.16.

¹⁸ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service, 2012), hlm. 243.

membutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan otomatisasi.

4) Harapan Pelanggan

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Zeithel, et. al., dalam Nasution mengungkapkan bahwa harapan pelanggan terhadap mutu suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor berikut:¹⁹

a) *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitas terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang pelanggan akan berharap bahwa ia patut dilayani dengan baik pula sebagaimana pelanggan lainnya di layanan oleh pemberi jasa.

b) *Personal Needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya.

¹⁹ M.N. Nasution, Manajemen Jasa Terpadu, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 51.

Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologi.²⁰

c) *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individu yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi :

1. Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin perusahaan bisa membantunya (misalnya, jasa asuransi mobil pada saat terjadi kecelakaan).
2. Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.

d) *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

e) *Self Perceived Service Roles*

Faktor ini persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka

²⁰ *Ibid.*, hlm. 52.

pelanggan tidak bisa menumpahkan kesalahan sepenuhnya pada pemberi jasa. Oleh karena itu persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa/pelayanan yang bersedia diterimanya.²¹

f) *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa. Misalnya pada awal bulan biasanya sebuah bank ramai dipenuhi para nasabahnya dan ini akan menyebabkan seorang nasabah menjadi relatif lama menunggu. Untuk sementara waktu, nasabah tersebut akan menurunkan tingkat pelayanan minimal yang bersedia diterimanya karena keadaan itu bukanlah kesalahan penyedia jasa.

g) *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, impersonal selling, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut .

h) *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang

²¹ *Ibid.*, hlm. 53

jasa bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang akan memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan mutu yang hanya cocok bagi masyarakat bawah yang lebih mementingkan tiba di tujuan dari pada kenyamanan selama perjalanan.²²

i) *World Of Mouth* (Rekomendasi/ Saran dari Orang Lain)

Word of mouth merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. *Word of mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa. Disamping itu, *word of mouth* juga cepat diterima sebagai referensi kepada pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakan sendiri.

j) *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Harapan-harapan pelanggan ini dari

²² *Ibid.*, hlm. 53

waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Pada gilirannya, semua ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

2. Definisi Konsep Pengambilan Keputusan

a. Pengertian Pengambilan Keputusan

Tujuan pemasaran adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan sasaran. Namun, “mengetahui pelanggan” tidaklah mudah. Para pelanggan mungkin saja menyatakan kebutuhan dan keinginan mereka sedemikian rupa, tetapi bertindak sebaliknya.

Rangsangan pemasaran dan lingkungan masuk ke dalam kesadaran pembeli. Karakteristik dan proses pengambilan keputusan menghasilkan suatu keputusan tertentu. Tugas manajer adalah memahami apa yang terjadi dalam kesadaran pembeli antara datangnya stimuli luar dan pengambilan keputusan.²³

Menurut Kotler dan Garry, pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang (jasa) yang ditawarkan oleh produsen.²⁴

²³ *Ibid.*, hlm. 111-112

²⁴ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1* (Jakarta : Prehalindo, 2001), hlm. 165.

Menurut Schiffman dan Kanuk, pengambilan keputusan adalah suatu proses keputusan seseorang dimana dia memilih salah satu dari beberapa alternative pilihan yang ditawarkan oleh produsen terhadap konsumen.²⁵

Dari pengertian tersebut bahwa pengambilan keputusan merupakan sebuah proses dimana seseorang akan memilih dan melakukan keputusan atas produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen terhadap konsumen.

b. Faktor-faktor Utama yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

Dalam proses pengambilan keputusan ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut :

1) Faktor Budaya

Faktor-faktor budaya mempunyai pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen.

Faktor-faktor budaya tersebut mencakup :²⁶

a) Kultur

Kultur (Kebudayaan) adalah determinan paling fundamental dari keinginan dan perilaku seorang. Anak memperoleh serangkaian nilai (values), persepsi, preferensi, dan perilaku melalui keluarganya dan institusi-institusi utama lainnya.

²⁵ Schiffman Leon dan Kanuk Leslie Lazar, *Perilaku Konsumen Edisi 7*, terj. Zoelkifli Kasip, (Jakarta: PT Indeks, 2008), hlm. 26.

²⁶ Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hlm. 113.

b) Subkultur

Setiap kultur terdiri dari sub-subkultur yang lebih kecil yang memberikan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik bagi para anggotanya. Subkultur mencakup kebangsaan, agama, kelompok ras, dan daerah geografis. Banyak subkultur membentuk segmen pasar yang penting dan para pemasar kerap kali merancang produk dan program pemasaran yang disesuaikan dengan kebutuhan mereka.

c) Kelas Sosial

Kelas sosial adalah divisi atau kelompok yang relative homogeny dan tetap dalam suatu masyarakat yang tersusun secara hierarkis dan anggota-anggotanya memiliki nilai, minat, dan perilaku yang mirip.

2) Faktor Sosial

Perilaku seorang konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan (kelompok referensi), keluarga, serta peran dan status sosial.²⁷

a) Kelompok Acuan

Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang mempunyai pengaruh langsung (tatap muka) atau pengaruh tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Kelompok-kelompok yang mempunyai pengaruh

²⁷ *Ibid.*, hlm. 114.

langsung terhadap seseorang disebut kelompok keanggotaan. Ini merupakan kelompok dimana orang tersebut ikut serta dan berinteraksi.²⁸

b) Keluarga

Anggota keluarga merupakan kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat, dan telah diteliti secara ekstensif.

c) Peran dan Status

Seseorang berpartisipasi dalam banyak kelompok sepanjang hidupnya yaitu keluarga, klub, dan organisasi. Posisi orang tersebut dalam setiap kelompok dapat ditentukan berdasarkan peran dan status. Setiap peran membawa suatu status. Orang akan memilih produk yang mengkomunikasikan peran dan status mereka dalam masyarakat.

3) Faktor Pribadi

Keputusan seorang pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, yaitu usia pembeli dan tahap siklus hidup, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri pembeli.

²⁸ *Ibid.*, hlm. 114-115.

a) Usia dan Tahap Siklus Hidup

Orang membeli barang dan jasa yang berbeda sepanjang hidupnya. Selera orang akan pakaian, perabot mebel, dan rekreasi juga berhubungan dengan usia. Konsumsi juga dipengaruhi oleh tahap-tahap dalam siklus hidup keluarga. Orang dewasa mengalami peralihan atau transformasi tertentu sepanjang hidupnya. Para pemasar memberikan perhatian khusus pada keadaan hidup yang berubah dan pengaruhnya terhadap perilaku konsumsi.²⁹

b) Pekerjaan

Pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pola konsumsinya. Para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok pekerjaan yang mempunyai minat lebih dari rata-rata pada produk dan jasa mereka.

c) Kondisi Ekonomi

Pilihan produk sangat dipengaruhi oleh kondisi ekonomi seseorang. Kondisi ekonomi meliputi pendapatan yang bisa dibelanjakan (tingkat pendapatan, stabilitas, dan pola waktunya), tabungan dan kekayaan, utang, kemampuan untuk meminjam, dan sikap terhadap belanja versus menabung.

²⁹*Ibid.*, hlm. 116.

d) Gaya hidup

Orang-orang yang berasal dari subkultur, kelas sosial, dan pekerjaan yang sama mungkin saja mempunyai gaya hidup yang berbeda. Carol Tan misalnya, dapat memilih gaya hidup “partisipasi”, yang dicerminkan dengan memakai pakaian yang konservatif, menghabiskan banyak waktu dengan keluarganya atau dia dapat memilih gaya hidup “perubahan” yang ditandai dengan waktu kerja yang lama pada proyek-proyek utama dan bermain giat dalam kegiatan penjualan.³⁰

4) Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi pula oleh empat faktor psikologis utama yaitu :

a) Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin *movere* yang artinya menggerakkan. Seorang konsumen tergerak untuk membeli dan memutuskan suatu produk atau jasa karena ada sesuatu yang menggerakkan. Menurut Jeffrey, *et al* dalam Tatik Suryani, proses motivasi terjadi karena adanya kebutuhan, keinginan maupun harapan yang tidak terpenuhi yang menyebabkan timbulnya ketegangan.³¹

³⁰ *Ibid.*, hlm. 117.

³¹ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 25.

b) Persepsi

Persepsi sebagai proses dimana dalam proses tersebut individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimuli menjadi sesuatu yang bermakna. Suatu proses persepsi akan diawali oleh suatu stimuli yang mengenai indera kita.³²

c) Perhatian Selektif

Orang berkontak dengan sejumlah besar stimuli setiap hari. Misalnya, rata-rata orang mungkin berhubungan dengan lebih dari 1500 iklan setiap hari. Seseorang tidak mungkin dapat mengingat semua stimuli ini. Sebagian besar stimuli akan tersaring keluar.³³

d) Keyakinan dan Sikap

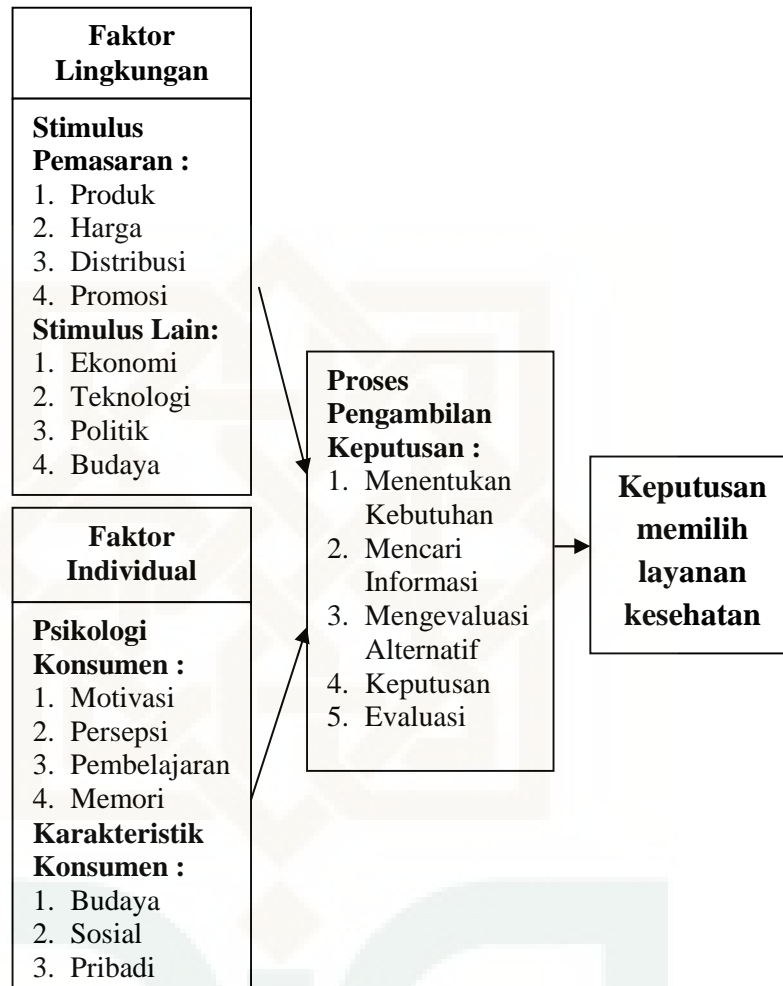
Sikap merupakan ekspresi perasaan yang berasal dari dalam diri individu yang mencerminkan apakah seseorang senang atau tidak senang, suka atau tidak suka dan setuju atau tidak setuju terhadap suatu obyek. Melalui bertindak dan belajar, orang-orang memperoleh keyakinan dan sikap. Kedua faktor ini kemudian mempengaruhi perilaku pembelian mereka.³⁴

³² *Ibid.*, hlm. 95.

³³ Thamrin Abdullah, *Manajemen Pemasaran....*, hlm. 118.

³⁴ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen....*, hlm. 162.

Gambar 1.1
Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan

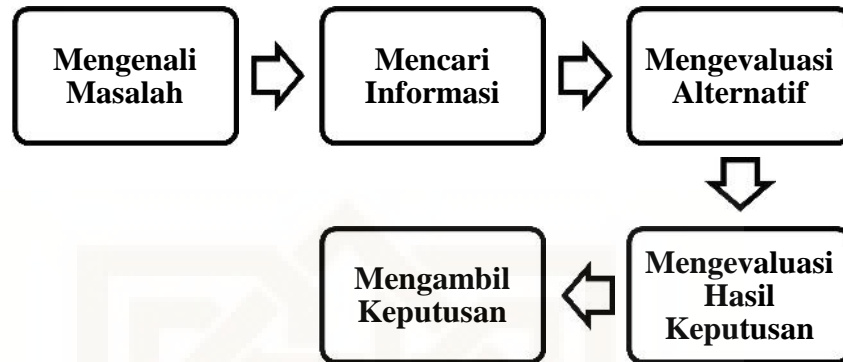


c. Tahap-tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan

Perilaku konsumen akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam pembelian mereka. Proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri atas lima tahap, yaitu :³⁵

³⁵ Basu Swastha Dharmmesta, *Manajemen Pemasaran*, (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2014), hlm. 4.29.

Gambar 1.2
Proses Pengambilan Keputusan



1) Mengenal Masalah

Penganalisisan masalah yang dilakukan oleh konsumen ini ditujukan terutama untuk mengidentifikasi adanya keinginan dan kebutuhan yang belum terpenuhi atau terpuaskan. Jika kebutuhan tersebut sudah diketahui maka konsumen akan segera memahami adanya kebutuhan yang belum perlu segera dipenuhi atau masih bisa ditunda pemenuhannya, serta kebutuhan-kebutuhan lainnya yang perlu segera dipenuhi. Jadi, dari tahap inilah proses pembelian itu mulai dilakukan oleh konsumen.³⁶

2) Mencari Informasi

Setelah mengenali keinginan dan kebutuhannya, konsumen akan atau tidak akan mencari informasi lebih banyak. Tahap kedua dalam proses pengambilan keputusan beli ini

³⁶ *Ibid.*, hlm. 4.32.

menunjukkan bahwa konsumen dapat mempertimbangkan segi manfaat dan pengorbanannya untuk mendapatkan informasi.³⁷

3) Mengevaluasi Alternatif

Tahap ketiga dalam proses pengambilan keputusan beli adalah mengevaluasi berbagai alternatif pembelian. Konsumen akan menggunakan informasi yang disimpan dalam memori dan diperoleh dari sumber luar untuk mengembangkan sejumlah kriteria. Standard ini akan membantu konsumen mengevaluasi dan membandingkan berbagai alternatif.

4) Mengambil Keputusan

Setelah tahap-tahap di muka dilakukan, sekarang tiba saatnya bagi konsumen untuk membuat keputusan apakah membeli atau tidak diantara alternatif yang ada. Jika dianggap bahwa keputusan yang dibuat adalah membeli, maka konsumen akan menjumpai serangkaian keputusan menyangkut jenis produk, bentuk produk, merk, penjual, jumlah produk, waktu pembelian dan cara pembayarannya.

5) Mengevaluasi Hasil Keputusan

Semua tahap yang ada didalam proses pembelian sampai dengan tahap kelima adalah bersifat operatif. Bagi pemasar, perasaan dan perilaku sesudah pembelian juga sangat penting. Perilaku konsumen pasca beli dapat mempengaruhi pembelian

³⁷ *Ibid.*, hlm. 4.32 - 4.35.

ulang dan juga mempengaruhi ucapan-ucapan pembeli kepada pihak lain tentang produk yang sudah dipakainya.

3. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Pengambilan Keputusan.

Mutu pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁸

Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, mutu tersebut akan dianggap baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, mutu pelayanan tersebut dipandang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan mutu pelayanan tersebut dianggap buruk. Jadi baik buruknya mutu pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Namun sebuah lembaga juga harus mampu mengenal perilaku dari konsumennya, karena tujuan pemasaran adalah memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen sasaran. Para konsumen mungkin saja menyatakan kebutuhan dan keinginan mereka sedemikian rupa, tetapi bertindak sebaliknya. Perilaku konsumen menyangkut suatu proses keputusan sebelum pembelian serta tindakan dalam memperoleh, memakai, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk.

³⁸ Fandy Tjiptono, *Service Marketing*....., hlm. 247.

Menurut Kotler dan Garry, keputusan pembelian merupakan tahap dalam proses pengambilan keputusan, yaitu ketika konsumen benar-benar membeli produk. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan oleh produsen.³⁹

Jadi dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa itu mampu mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih suatu keputusan untuk melakukan tindak lanjut dalam pembeliannya, jika pelayanan itu dikatakan baik maka mutu pelayanan akan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan hubungan antara mutu pelayanan dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

Gambar 1. 3
Kerangka Berpikir



H. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan atau dugaan yang bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris. Dalam suatu penelitian, hipotesis

³⁹ Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1*...., hlm. 165.

merupakan pedoman karena data yang dikumpulkan adalah data yang berhubungan dengan variabel-variabel yang dinyatakan dalam hipotesis tersebut.⁴⁰ Dalam penelitian ini diajukan hipotesis penelitian, anggapan sementara tersebut adalah :

1. Hipotesis Kerja (Ha)

Hipotesis kerja dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo.

2. Hipotesis Nol (Ho)

Hipotesis nol dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo.

⁴⁰ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 31.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan pada penelitian ini dengan bantuan *SPSS Versi 21.0 for Windows*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan statistik t hitung dari *ouput coefficients* variabel mutu pelayanan adalah 6,074; sedangkan signifikansi 5% (0,05) derajat bebas (df)=N-2=100-2=98 (t tabel pada df 98 adalah 0,197). Dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dapat dilihat bahwa t hitung $6,074 > 0,197$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Dengan ditolaknya H_0 maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pasien (H_a) diterima.
2. Pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo sebesar 26,6%, sedangkan sisanya 73,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

1. Bagi pihak Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo :
 - a. Dalam hal manajemen hendaknya senantiasa lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan terhadap pasien. Untuk membangun mutu pelayanan baik harus memperhatikan empat dimensi berikut, yaitu : Bukti

Langsung, dengan memperhatikan fasilitas-fasilitas yang diberikan; Keandalan, memberikan pelayanan yang memuaskan; Daya Tanggap, membantu pasien dengan cepat dan tanggap; Jaminan, dapat dipercaya oleh pasiennya; dan Empati, mampu memahami kebutuhan pasien dan berkomunikasi baik dengan pasien. Hal itu perlu dilakukan karena mutu pelayanan yang baik akan mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan di klinik tersebut serta mampu meyakinkan pasien agar tetap menggunakan jasa pada Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo sehingga dapat berdampak positif pada klinik tersebut.

2. Bagi pasien dan keluarga pasien hendaknya selalu memberikan kritik dan saran bagi pihak klinik terutama dalam hal pelayanan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bumi, 1999.
- Azwar, Saifuddin, *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.
- Dermawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Dharmmesta, Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran*, Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2014.
- Djarwanto, dan Pangestu Subagyo, *Statistik Induktif*, Edisi 5, Yogyakarta: BPFE, 2013.
- Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2001.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Hasan, M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi (Statistik Inferensif)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1*, Jakarta : Prehalindo, 2001.
- Leon, Schiffman, dan Kanuk Leslie Lazar, *Perilaku Konsumen Edisi 7*, terj. Zoelkifli Kasip, Jakarta: PT Indeks, 2008.
- Lukasyanti, Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan*, Skripsi, Pekalongan: UNNES, 2006.
- Mustafa, Zaenal, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

- Nasution, M.N., *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Nurwanto, Arif, *Pengaruh Citra Lembaga dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank BPD DIY Syariah*, Skripsi, Yogyakarta: Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2015.
- Priyatno, Duwi, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*, Yogyakarta: Andi, 2009.
- Rakhmat, Sandi, *Pengaruh Brand Image terhadap Keputusan Pasien menggunakan Layanan Kesehatan pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Al-Islam Bandung*, Skripsi, Bandung: Prodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama, 2013.
- Rifqi, Kafa, "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Jasa Rumah Sakit (Studi pada Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotagede)", *EKBISI*, Vol. 3:1, 2013.
- Sani, Achmad & Masyhuri Machfudz, *Metodologi Riset : Manajemen Sumber Daya Manusia*, Malang: UIN Malang, 2010.
- Sudarmanto, Gunawan, *Analisis Regresi Linier Berganda dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabet, 1994.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2009.
- Sunyoto, Danang, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2012.
- Sunyoto, Danang, *Teori, Kuesioner, & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Suryani, Tatik, *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Syaputra, Agus Diman, *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2015*, Skripsi, Musi Banyuasin: Akademi Keperawatan, 2015.

- Syufa'ati, Vivi Laili, *Pengaruh Produk, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Maccadina Yogyakarta)*, Skripsi, Yogyakarta: Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Tjiptono, Fandy, *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*, (Yogyakarta: Marknesis, 2009).
- Widoyoko, Eko Putro, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks, 2011.
- Wulandari, Frida Setya Ayu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Wiyono, Azis Slamet, *Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Tesis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006.
- Wiyono, Aziz Slamet, dan M.Wahyuddin, “*Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*”, <http://tukangblog.blogspot.com/2013/01/studi-tentang-kualitas-pelayanan-dan.html?m%3D1&ei=cbEfJ7Yc&lc=idID&s=1&m=810&host=www.google.co.id&ts=1472125122&sig=AKOVD64gH-dEoh1vrh0BTyDYU3f38vTew>, diakses tanggal 17 April 2016.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, 1990.



LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Sehubungan dengan adanya penelitian dalam rangka penyelesaian strata satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan ini :

Nama : Elvi Fauzia Lucy Wuryandari

NIM : 13240106

Fakultas/ Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/ Manajemen Dakwah

Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Judul Skripsi : *“Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo”*.

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan sebagai bahan penelitian dan pengumpulan data sesuai dengan judul skripsi tersebut. Saya sangat menghargai kejujuran anda dalam mengisi kuesioner ini dan semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo dalam meningkatkan mutu pelayanan. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Usia :
4. Pendidikan :

B. Petunjuk Pengisian

Mohon mengisi daftar pernyataan dengan memberi tanda check list () pada salah satu kolom jawaban yang paling sesuai dengan sikap atau pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/ I.

Keterangan :

No.	Pilihan	Pernyataan
1.	SS	Sangat Setuju
2.	S	Setuju
3.	TS	Tidak Setuju
4.	STS	Sangat Tidak Setuju

C. Kuesioner

1. Variabel Mutu Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo mempunyai ruangan yang nyaman				
2	Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo memiliki kehandalan dalam memberikan proses pelayanan				
3	Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan				
4	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo memiliki keramahan dalam melayani pasien				
5	Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo berusaha dalam memenuhi semua kebutuhan pasien				
6	Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo memiliki ketersediaan fasilitas pelayanan				
7	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo memiliki kehandalan dalam membantu permasalahan pasien				
8	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo sigap dalam merespon dan melayani permintaan pasien				
9	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo selalu bersikap sopan terhadap pasien				
10	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo selalu mengutamakan kepentingan pasien				

11	Penampilan karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo rapi dan sopan				
12	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo cepat dan cekatan dalam melayani pasien				
13	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo dengan sabar dalam memberikan pelayanan				
14	Pasien merasa aman saat menggunakan jasa layanan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo				
15	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo melayani pasien dengan sepenuh hati				
16	Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo memiliki tempat parkir yang luas dan aman				
17	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo menunjukkan perhatian dan kesungguhan yang cukup besar dalam memberikan layanan				
18	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo memiliki kesediaan dalam membantu keluhan pasien				
19	Perilaku karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo memberikan rasa percaya bagi pasien				
20	Karyawan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo mampu menunjukkan sikap simpatik dan bersahabat				

2. Variabel Pengambilan Keputusan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya tertarik menggunakan layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo setelah melihat brosur nya				
2	Saya mencari informasi Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo dengan mendatangi Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo				
3	Setelah mendapatkan informasi mengenai Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo, saya mencermati secara teliti untuk mengambil keputusan				
4	Saya memilih Klinik Yayasan Jama'ah Haji karena saya percaya pelayanan yang diberikan berkualitas				
5	Saya akan menggunakan layanan kesehatan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo yang lain dimasa mendatang				
6	Saya tertarik menggunakan layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo karena pelayanannya cepat				
7	Saya mencari informasi Klinik Yayasan Jam'ah Haji Manisrenggo kepada tetangga dan keluarga yang menjadi pasien Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo				
8	Saya menggunakan informasi yang telah didapat untuk mengambil keputusan menjadi pasien Klinik Yayasan Jama'ah Haji				
9	Saya memutuskan menjadi pasien Klinik Yayasan Jama'ah Haji karena lebih baik daripada klinik yang lain				
10	Saya akan menjadi pasien yang setia pada Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo				

11	Saya tertarik menggunakan layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo karena tetangga dan keluarga saya menggunakan layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo				
12	Saya mencari informasi Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo melalui Media Cetak (Koran, Brosur, Dll)				
13	Saya memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo karena sesuai dengan kebutuhan				
14	Saya merasa puas menggunakan layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo				
15	Keputusan saya dalam memilih layanan kesehatan Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo di masa depan karena adanya jaminan yang dipegang oleh konsumen				
16	Saya menggunakan layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo karena fasilitas penunjang yang disediakan sudah lengkap				
17	Saya mencari informasi dari karyawan yang bekerja di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo				
18	Saya memutuskan menjadi pasien Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo dengan kesadaran diri tanpa paksaan				
19	Saya merasa yakin dengan keputusan untuk memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo				
20	Saya memilih layanan kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo karena proses pelayanannya tidak berbelit				

70	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	61
72	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	76
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	63
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	61
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	63
78	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	65
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	66
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	64
83	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	66
84	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
85	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	65
86	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	64
87	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
88	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	67
89	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	64
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	66
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	65
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	66
93	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	65
94	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	67
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	66
96	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	66
97	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	68
98	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	65
99	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	64
100	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	66

71	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	57
72	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	73
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	59
76	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61
77	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
78	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
80	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	64
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
82	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	57
83	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
84	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	56
85	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	63
86	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	60
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	65
88	3	3	4	4	1	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	59
89	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	4	3	1	3	1	51
90	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	59
91	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	61
92	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	57
93	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	60
94	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	62
95	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	62
96	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	65
97	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	66
98	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	65
99	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	61
100	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	63

Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

A. Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MP1	60.86	17.334	.379	.850
MP2	61.07	17.642	.459	.847
MP3	61.02	17.555	.399	.849
MP4	60.86	17.011	.471	.846
MP5	60.93	17.177	.420	.848
MP6	60.99	17.667	.329	.852
MP7	60.93	17.278	.418	.848
MP8	60.93	17.136	.460	.846
MP9	60.80	17.071	.399	.849
MP10	60.83	17.011	.453	.847
MP11	60.87	17.044	.468	.846
MP12	60.93	17.581	.356	.851
MP13	60.95	17.220	.491	.845
MP14	60.90	17.182	.451	.847
MP15	60.91	16.911	.543	.843
MP16	60.96	17.251	.374	.850
MP17	60.93	17.318	.437	.847
MP18	60.96	17.150	.488	.845
MP19	60.95	17.119	.486	.845
MP20	60.89	16.887	.531	.844

B. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	57.43	24.086	.489	.824
K2	57.35	25.038	.292	.833
K3	57.31	24.903	.338	.831
K4	57.25	25.240	.292	.832
K5	57.32	24.179	.419	.827
K6	57.16	24.217	.428	.827
K7	57.27	24.987	.389	.829
K8	57.29	25.117	.380	.829
K9	57.37	24.579	.424	.827
K10	57.55	24.210	.359	.831
K11	57.44	24.006	.475	.824
K12	57.58	23.236	.513	.822
K13	57.26	24.134	.522	.823
K14	57.28	25.052	.338	.830
K15	57.32	24.361	.487	.824
K16	57.39	24.119	.457	.825
K17	57.32	23.856	.462	.825
K18	57.24	24.083	.489	.824
K19	57.26	24.396	.490	.824
K20	57.45	24.856	.231	.839

C. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	20

D. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	20

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Responden

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	59	59.0	59.0	59.0
2	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Keterangan :
1 (Laki-laki)
2 (Perempuan)

B. Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	25	25.0	25.0	25.0
2	26	26.0	26.0	51.0
3	36	36.0	36.0	87.0
4	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Keterangan :
1 (13-25 tahun)
2 (26-35 tahun)
3 (36-45 tahun)
4 (>45 tahun)

C. Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	11.0	11.0	11.0
	2	13	13.0	13.0	24.0
	3	58	58.0	58.0	82.0
	4	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keterangan :

1 (SD)

2 (SMP)

3 (SMA/ SMK)

4 (Sarjana/ Diploma)

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel

A. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Mutu Pelayanan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
MP1	100	3	4	3.27	.446
MP2	100	2	4	3.06	.312
MP3	100	2	4	3.11	.373
MP4	100	3	4	3.27	.446
MP5	100	2	4	3.20	.449
MP6	100	2	4	3.14	.403
MP7	100	2	4	3.20	.426
MP8	100	2	4	3.20	.426
MP9	100	2	4	3.33	.493
MP10	100	3	4	3.30	.461
MP11	100	3	4	3.26	.441

MP12	100	3	4	3.20	.402
MP13	100	3	4	3.18	.386
MP14	100	3	4	3.23	.423
MP15	100	3	4	3.22	.416
MP16	100	2	4	3.17	.473
MP17	100	3	4	3.20	.402
MP18	100	2	4	3.17	.403
MP19	100	2	4	3.18	.411
MP20	100	3	4	3.24	.429
Valid N (listwise)	100				

B. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keputusan

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
K1	100	2	4	2.93	.517
K2	100	2	4	3.01	.522
K3	100	2	4	3.05	.500
K4	100	2	4	3.11	.469
K5	100	1	4	3.04	.567
K6	100	2	4	3.20	.550
K7	100	2	4	3.09	.429
K8	100	2	4	3.07	.408
K9	100	2	4	2.99	.482
K10	100	1	4	2.81	.631
K11	100	2	4	2.92	.545
K12	100	1	4	2.78	.645
K13	100	2	4	3.10	.482
K14	100	2	4	3.08	.464
K15	100	2	4	3.04	.470
K16	100	2	4	2.97	.540

K17	100	2	4	3.04	.585
K18	100	1	4	3.12	.518
K19	100	2	4	3.10	.461
K20	100	1	4	2.91	.668
Valid N (listwise)	100				

Hasil Uji Prasarat Analisis

A. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		MutuPelayanan	Keputusan	Unstandardized Residual
N		100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	64.13	60.36	.0000000
	Std. Deviation	4.352	5.181	4.41579001
Most Extreme Differences	Absolute	.129	.126	.131
	Positive	.129	.121	.097
	Negative	-.111	-.126	-.131
Kolmogorov-Smirnov Z		1.287	1.265	1.309
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073	.082	.065

a. Test distribution is Normal.

B. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan * MutuPelayanan	Between Groups	(Combined)	1000.679	18	55.593	2.719	.001
		Linearity	726.619	1	726.619	35.533	.000
		Deviation from Linearity	274.060	17	16.121	.788	.701
Within Groups			1656.361	81	20.449		
Total			2657.040	99			

Hasil Uji Hipotesis

A. Hasil Uji Koefisien Korelasi

		MutuPelayanan	Keputusan
MutuPelayanan	Pearson Correlation	1	.523**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Keputusan	Pearson Correlation	.523**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20.441	6.588		3.103	.003
	MutuPelayanan	.622	.102	.523	6.074	.000

a. Dependent Variable: Keputusan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	726.619	1	726.619	36.888	.000 ^a
	Residual	1930.421	98	19.698		
	Total	2657.040	99			

a. Predictors: (Constant), MutuPelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan

C. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.523 ^a	.273	.266	4.438

a. Predictors: (Constant), MutuPelayanan





PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(BAPPEDA)

Jl. Pemuda No. 294 Gedung Pemda II Lt. 2 Telp. (0272)321046 Psw 314-318 Faks 328730
KLATEN 57424

Nomor : 072/872/X/09
Lampiran : -
Perihal : **Ijin Penelitian**

Klaten, 20 Oktober 2016
Kepada Yth..
Ka. Klinik Yayasan Jamaah Haji Manisrenggo
Di

KLATEN

Menunjuk Surat dari BPMD Prop. Jateng Nomor 07010378/2016 Tanggal 19 Oktober 2016 Perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan hormat kami beritahukan bahwa di Instansi/Wilayah yang saudara pimpin akan dilaksanakan Penelitian oleh

Nama : Elvi Fauzia Lucy Wuryandari
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Pekerjaan : Mahasiswa UIN SUKA Yogyakarta
Penanggungjawab : Drs. M Rosyid Ridla, M.Si.
Judul/Topik : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jamaah Haji, Manisrenggo, Klaten, Jawa Tengah
Jangka Waktu : 3 Bln (20 Oktober 2016 s/d 20 Januari 2017)
Catatan : Menyerahkan Hasil Penelitian Berupa **Hard Copy** dan **Soft Copy** Ke Bidang PEPP BAPPEDA Kabupaten Klaten

Demikian atas kerjasama yang baik selama ini kami ucapkan terima kasih

An. BUPATI KLATEN
Kepala BAPPEDA
Ub. Kepala Bidang PEPP



Nurul Bariyah, SH, M.Si
Pembina
NIP 195910271987032003

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Ka. Kantor Kesbangpol Kab. Klaten
2. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN SUKA Yogyakarta
3. Yang bersangkutan
4. Arsip



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon: (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 11 Oktober 2016

Nomor : 074/2634/Kesbangpol/2016
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth :
Gubernur Jawa Tengah
Up. Kepala Badan Penanaman Modal Daerah
Provinsi Jawa Tengah

Di

SEMARANG

Memperhatikan surat :

Dari : Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri
: Sunan Kalijaga Yogyakarta
Nomor : B-1929/Un.02/ DD.1/ PN.01.1/10/ 2016
Tanggal : 05 Oktober 2016
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal "PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM MEMILIH LAYANAN KESEHATAN DI KLINIK YAYASAN JAMA'AH HAJI MANISRENGGO KLATEN",
Kepada:

Nama : ELVI FAUZIA LUCY WURYANDARI
NIM : 13240106
No. HP/Identitas : 085695763925/ 3671045902950002
Prodi/ Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Lokasi Penelitian : Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo Klaten
Waktu Penelitian : 17 Oktober 2016 s/d Desember 2016

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



AGUNG SUPRIYONO SH
NIP. 1960 1026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Wakil Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.



KLINIK YAYASAN JAMA'AH HAJI MANISRENGGO - KLATEN

Jl. Raya Prambanan - Manisrenggo KM. 3 Tlelukan, Solodiran, Manisrenggo, Klaten. Telp. (0274) 2850165

SURAT KETERANGAN

No : 43/KYJH/II.5/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini, atas nama Klinik Yayasan Jamaah Haji Manisrenggo menerangkan bahwa:

Nama : Elvi Fauzia Lucy Wuryandari
NIM : 13240106
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Manajemen Dakwah
Universitas : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di Klinik Yayasan Jama'ah Haji Manisrenggo dengan tema atau judul "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Layanan Kesehatan di Klinik Yayasan Jama'ah Haji mansirenggo"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manisrenggo, 29 Januari 2017

Direktur



(dr.Suharno)

شهادة

اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.17.88/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

Elvi Fauzia Lucy Wuryandari : الاسم

تاريخ الميلاد : ١٩ ديسمبر ١٩٩٥

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٧ سبتمبر ٢٠١٦، وحصلت على درجة :

٥٢	فهم المسموع
٣٩	التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٣٢	فهم المقروء
٤١٠	مجموع الدرجات

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ٢٧ سبتمبر ٢٠١٦



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨٠٩١٥١٩٩٨٠٣١٠٠٥





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.23.22288/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Elvi Fauzia Lucy Wuryandari**
Date of Birth : **December 19, 1995**
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **May 18, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	42
Structure & Written Expression	38
Reading Comprehension	44
Total Score	413

Validity: 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, May 18, 2016
Director,



Dj. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Elvi Fauzia Lucy Wuryandari
Tempat/ Tgl. Lahir : Klaten, 19 Desember 1995
Alamat : Kecemen RT 021 RW 007, Kecemen, Manisrenggo,
Klaten Jawa Tengah
Nama Ayah : Ngatuwasno
Nama Ibu : Sri Lestari

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD Negeri 1 Tangerang lulus tahun 2007
 - b. SMP Negeri 7 Tangerang lulus tahun 2010
 - c. SMK Negeri 1 Tangerang lulus tahun 2013
 - d. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta lulus tahun 2017

C. Contact Person :

085695763925

Elvilucy13@gmail.com

Yogyakarta, 03 Februari 2017

Elvi Fauzia Lucy Wuryandari