

**IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG KLIEN
UNTUK MEMILIH KLINIK ANARGYA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mendorong Klien Untuk
Memilih Klinik Anargya Semarang

Disusun oleh

Nama : Gumilang Widiatmo

NIM : 09.30.0204

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata

Telah disetujui dan diterima pada :

Semarang, 18 Februari 2013

Dosen Pembimbing

(Dra. Retno Yustini W., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mendorong Klien Untuk
Memilih Klinik Anargya Semarang

Disusun oleh :

Nama : Gumilang Widiatmo

NIM : 09.30.0204

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada hari/tanggal : Senin, 18
Februari 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Tim Penguji,

Koordinator

Anggota

Anggota

(Berta Berti Retnowati, SE., M.Si) (M. Widyanto, SE., MM) (Dra. Retno Yustini W, M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata

(Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gumilang Widiatmo

NIM : 09.30.0204

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk-bentuk keterangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Semarang, 18 Februari 2013

Gumilang Widiatmo

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Seorang pemenang adalah orang yang bangkit satu kali lebih banyak dari
kejatuhannya

*Many of life's failures are people who did not realize how close they were to
success when they gave up.*

Skripsi ini, penulis persembahkan untuk :

Mama tersayang yang begitu luar biasa hebatnya, saudara – saudaraku tercinta,
sahabat – sahabat seperjuanganku tercinta dan semua pihak yang tak bisa saya
sebutkan satu per satu.



ABSTRACT

The background of this research is by the increasing competition by clinical child psychology therapy in Semarang and expect Clinic Anargya can build themselves to be able to survive and thrive. Analytical techniques used in this research is descriptive analysis and factor analysis. The results of this research are contained 8 determinants that drive clients to select consultation in Clinic Anargya, namely: the factors of service quality, affordability factor, service flexibility factors, factors conducive space, customer orientation factor, accessibility factors, factors professionalism and communication environment factors. And the most decisive factor and influential factor is the quality of service, this is evidenced by the variance accounted for the largest value of the 25.95%. Service quality factors consist of variables that hospitality services, completeness therapy facilities, patience therapists in providing treatment, care workers to clients, more focused therapeutic methods, speed of service and duration of therapy each time in accordance with the provisions.



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin banyaknya persaingan oleh klinik terapi psikologi anak di Semarang dan diharapkan agar Klinik Anargya dapat membangun diri untuk dapat terus bertahan dan berkembang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis faktor. Hasil penelitian ini adalah terdapat 8 faktor penentu yang mendorong klien untuk memilih melakukan konsultasi di Klinik Anargya, yaitu: faktor kualitas pelayanan, faktor keterjangkauan biaya, faktor fleksibilitas layanan, faktor ruangan yang kondusif, faktor orientasi pelanggan, faktor aksesibilitas, faktor profesionalisme serta faktor suasana komunikasi. Dan faktor yang paling menentukan dan berpengaruh adalah faktor kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan dengan menyumbang nilai varian terbesar yaitu 25,95%. Faktor kualitas pelayanan terdiri dari variabel-variabel yaitu keramahan pelayanan, kelengkapan fasilitas terapi, kesabaran terapis dalam memberikan terapi, perhatian karyawan kepada para klien, metode terapi lebih fokus, kecepatan pelayanan dan durasi tiap kali terapi sesuai dengan ketentuan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas bimbingan dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG KLIEN UNTUK MEMILIH KLINIK ANARGYA SEMARANG”**. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Walaupun begitu ada pihak-pihak yang memberikan bantuan baik dari dukungan moril dan materiil sehingga pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang kepada orang-orang yang dengan tulus telah membantu penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selama ini selalu membimbing dan menyertai langkahku, dan begitu banyak memberikan berkat dan karunia di dalam hidupku.
2. Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
3. Ibu Retno Yustini W, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
4. Bapak Widyanto, SE.,MM dan Ibu Berta Beki Retnowati, SE.,M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran bagi penulisan skripsi ini.
5. Pihak Klinik Anargya Semarang yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data.
6. Tante saya, Ibu Endang Widyorini selaku pemilik Klinik Anargya Semarang, terimakasih atas segala informasi, support dan masukannya bagi penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman kuliah Manajemen terutama Manajemen Unggulan angkatan tiga yang telah memberi dukungan, semangat dan saran dalam menyelesaikan skripsi.

Semarang, 18 Februari 2013

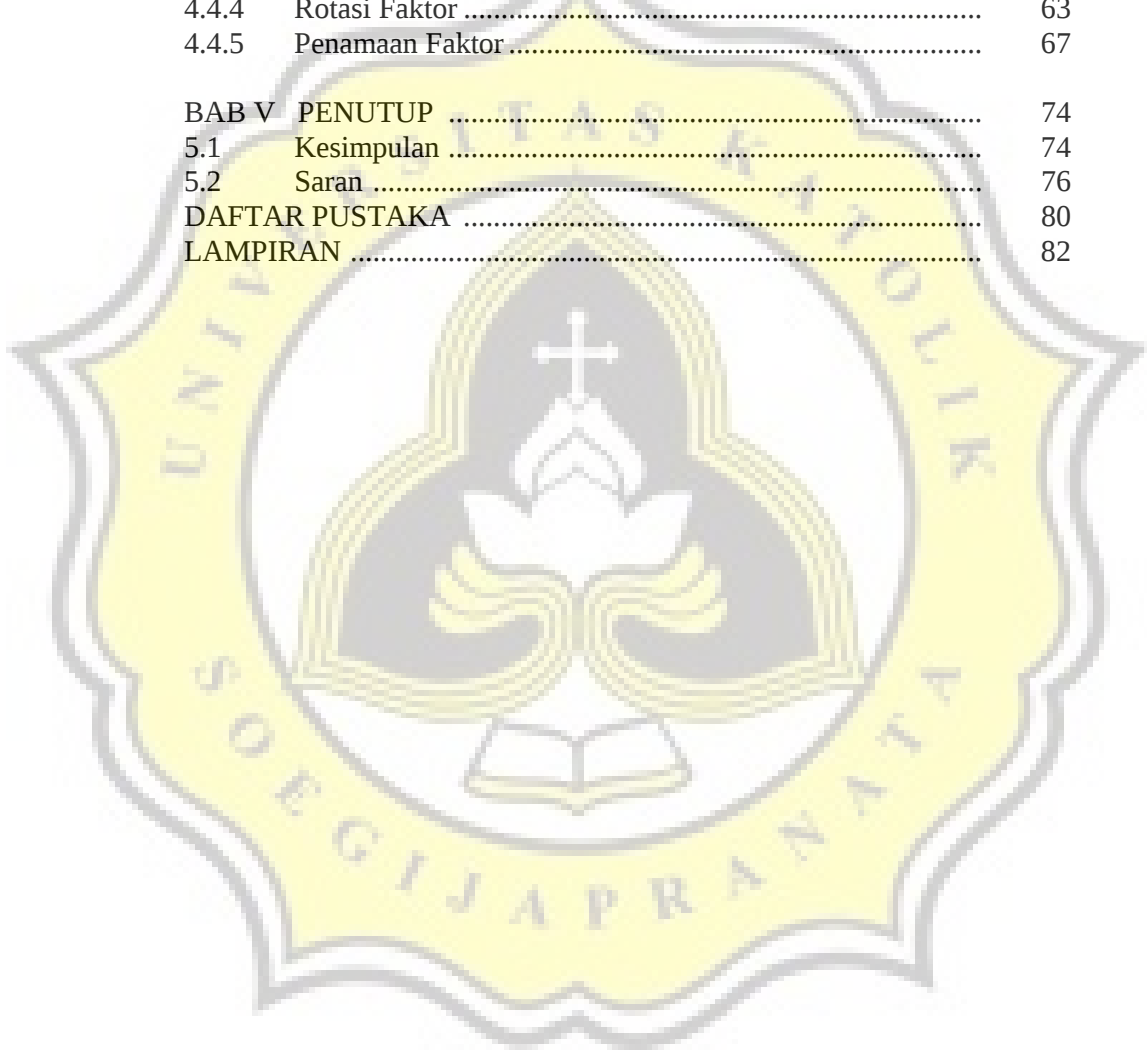
Penulis

Gumilang Widiatmo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 8
2.1 Definisi Jasa.....	8
2.2 Keputusan Memilih Tempat Layanan Konsultasi	11
2.3 Persepsi Konsumen	12
2.4 Bauran Pemasaran	14
2.4.1 Produk	14
2.4.2 Harga	15
2.4.3 Tempat	15
2.4.4 Promosi	15
2.5 Bauran Pemasaran Jasa	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	18
2.7 Kerangka Pikir Penelitian.....	20
2.8 Definisi Operasional.....	21
 BAB III METODE PENELITIAN	 30
3.1 Obyek Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.5.1 Uji Validitas	35
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.6 Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
4.2 Gambaran Umum Responden	46
4.3 Analisis Deskriptif	53
4.4 Analisis Faktor	58
4.4.1 Uji Kecukupan Sampling	58
4.4.2 Penentuan Jumlah Faktor	61
4.4.3 Pengelompokan Variabel ke Dalam Faktor.....	63
4.4.4 Rotasi Faktor	63
4.4.5 Penamaan Faktor	67
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel	1	Tempat Terapi Psikologi Anak di Semarang	3
Tabel	2	Perbandingan Klinik Anargya Dengan RS Hermina	4
Tabel	3	Identifikasi Variabel Laten Penentu Pilihan Klinik Anargya Berdasarkan Orangtua Klien	32
Tabel	4	Identifikasi Variabel Laten Penentu Pilihan Klinik Anargya Berdasarkan Terapis	34
Tabel	5	Uji Validitas Kuesioner.....	37
Tabel	6	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	39
Tabel	7	Perkembangan Anargya dari Tahun ke Tahun.....	44
Tabel	8	Tabulasi Silang Tingkat Usia dengan Jenis Kelamin Responden	46
Tabel	9	Tabulasi Silang Tingkat Pendidikan dengan Jenis Kelamin Responden	47
Tabel	10	Tabulasi Silang Jenis Pekerjaan dengan Tingkat Pendidikan Responden.....	48
Tabel	11	Tabulasi Silang Jenis Pekerjaan dengan Total Penghasilan Keluarga Responden.....	50
Tabel	12	Tabulasi Silang Jenis Pekerjaan dengan Rata-rata Pengeluaran Rumah Tangga Responden	52
Tabel	13	Tanggapan Responden Terhadap 37 Variabel Laten Klinik Terapi Psikologi Anargya Semarang.....	54
Tabel	14	KMO and Bartlett's test	59
Tabel	15	MSA Anti-image Correlation	60
Tabel	16	Total Variance Explained.....	62
Tabel	17	Rotated Component Matrix.....	66
Tabel	18	Pengelompokan Variabel ke Dalam Faktor dan <i>Factor</i> <i>Loading</i> dari Variabel	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1	Kerangka Pikir Penelitian	20
--------	---	---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Tanggapan Responden Terhadap 37 Variabel Laten Klinik Terapi Psikologi Anargya Semarang	83
Lampiran 2	Kode Variabel Laten, Nama Variabel Laten dan Skor Rata-rata	85
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 4	Data Penelitian	91
Lampiran 5	Uji Validitas Kuesioner	97
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Kuesioner	98
Lampiran 7	KMO and Bartlett's Test	99
Lampiran 8	Communalities	99
Lampiran 9	Measures of Sampling Adequacy (MSA)	100
Lampiran 10	Total Variance Explained	101
Lampiran 11	Scree Plot	102
Lampiran 12	Component Matrix	103
Lampiran 13	Rotated Component Matrix	104
Lampiran 14	Tabel Product Moment	105

