

**ANALISIS FAKTOR YANG MENDORONG PEMILIHAN  
POLIKLINIK PARAMEDINA DI TLOGOSARI SEMARANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1)**

**Disusun oleh :**

**Antonius Noventa Rumahorbo**

**03.30.0208**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2009**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Antonius Noventa Rumahorbo  
NIM : 03.30.0208  
Jurusan : MANAJEMEN  
Fakultas : EKONOMI  
Dosen Pembimbing : DR. BEN KARNO BUDI P.  
Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Mendorong Pemilihan Poliklinik  
Paramedina di Tlogosari Semarang

Semarang, 30 Maret 2009

Dosen Pembimbing

(DR. BEN KARNO BUDI P.)

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Mendorong Pemilihan Poliklinik  
Paramedina di Tlogosari Semarang

Disusun Oleh:

Nama : Antonius Noventa Rumahorbo

NIM : 03.30.0208

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik  
Soegijapranata

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada Hari Kamis 7 Mei 2009

Tim Penguji,

Koordinator

Anggota

Anggota

(MG. Westri Kekalih, SE.Msi)

(A. Haryo Perwito, SE.MA-TRM)

(DR. Ben Karno Budi P.)

Dekan

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

(DR.Andreas Lako, SE.Msi)

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Antonius Noventa Rumahorbo

NIM : 03.30.0208

Jurusan : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

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

Semarang, 14 Mei 2009

(Antonius Noventa Rumahorbo)

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ✍ *Hidup untuk mendengar, hidup untuk belajar, hidup untuk melihat, hidup untuk berjuang.*
- ✍ *Kerja keras, ketelitian, kesabaran, dan pantang menyerah merupakan kunci pokok dalam mencapai keberhasilan.*
- ✍ *Keberhasilan tidak akan pernah tercapai tanpa adanya usaha dan pengorbanan.*

Karya ini khusus kupersembahkan kepada :

- 📁 Tuhan Yesus Kristus
- 📁 Papah dan Mamah tercinta
- 📁 Adik, Nenek, dan Opung
- 📁 Kekasihku Deta
- 📁 Teman-temanku
- 📁 Almamater

## ABSTRAKSI

Salah satu jenis lembaga kesehatan yang ada di kota Semarang adalah Poliklinik Paramedina. Dengan semakin berkembangnya lembaga kesehatan, semakin memberikan persaingan yang ketat diantara lembaga kesehatan tersebut. Guna mengetahui faktor yang mendorong pemilihan pengambil keputusan terhadap lembaga kesehatan Poliklinik Paramedina di Tlogosari Semarang, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi ini yaitu "Analisis Faktor Yang Mendorong Pemilihan Poliklinik Paramedina di Tlogosari Semarang".

Penelitian ini mengambil lokasi pada Poliklinik Paramedina yang berlokasi di Jalan Tlogosari Raya I/74, Tlogosari Semarang dengan mengambil responden sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel Purposive Sampling yaitu merupakan teknik non probability sampling memilih orang-orang yang terseleksi berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya dengan menentukan sample di Poliklinik Paramedina di Tlogosari Semarang dan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti dan layak digunakan sebagai sampel yaitu semua orang yang datang untuk memeriksakan kesehatannya di Poliklinik Paramedina di Tlogosari Semarang tersebut.

Jenis dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis data primer yang didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Metode pengumpulan datanya dengan menyebarkan kuesioner di ruang tunggu pasien pada saat pasien menunggu untuk giliran diperiksa atau pada saat pasien telah selesai diperiksa dan menebus obatnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong pemilihan Poliklinik Paramedina di Tlogosari Semarang sebagai tempat untuk memeriksakan kesehatan dan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan yang mendorong pemilihan Poliklinik Paramedina di Tlogosari Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan dari enam belas variabel terbentuk lima faktor yang tereduksi terdiri dari fasilitas, pelayanan, promosi, lokasi, dan harga.

Peningkatan kualitas dari variabel produk jasa yang disediakan pihak manajemen perlu dilakukan yang pada gilirannya akan meningkatkan mutu jasa lembaga kesehatan khususnya poliklinik yang disediakan untuk melayani kesehatan masyarakat. Tindakan ini juga merupakan antipasi dari semakin ketatnya persaingan lembaga kesehatan yang ada khususnya poliklinik di daerah Tlogosari Semarang. Dengan mengetahui faktor-faktor yang telah terbentuk dapat

membantu pihak manajemen dari lembaga kesehatan yang ada khususnya poliklinik mencari solusi yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

## **KATA PENGANTAR**

Pada kesempatan yang berbahagia ini, peneliti ingin menghaturkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugerah-Nya, peneliti akhirnya berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul: **ANALISIS FAKTOR YANG MENDORONG PEMILIHAN POLIKLINIK PARAMEDINA DI TLOGOSARI SEMARANG**

Tentunya di dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh peneliti, oleh sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Maka pada kesempatan ini pulalah penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak DR. Andreas Lako, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kalotik Soegijapranata, Semarang.
2. Bapak DR. Ben Karno Budi Prasetyo, selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah membimbing, memberikan petunjuk, saran dan waktu luangnya kepada peneliti hingga terselesainya skripsi ini.
3. Ibu MG. Westri Kekalih, SE.Msi dan bapak A. Haryo Perwito, SE.MA-TRM, selaku tim reviewer yang telah memberikan saran kepada peneliti atas perbaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu dosen beserta seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.



5. Penanggung jawab Poliklinik Paramedina Tlogosari Semarang Bapak Ahmad Somadhi yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
6. Keluargaku tercinta Papah, mamah, Opung yang selama ini telah memberikan banyak semangat dan banyak dukungan baik spiritual maupun material.
7. Pacarku *Deta Chris Bintari* yang selalu memberi motivasi disaat pembuatan Skripsi ini.
8. Teman-temanku *Pulpen Gank* (B2k, Bayi Tuo, Jurex, Arya "Ketek", Mbhe, Engkong, Fery, Gendut, Djambie, Danang, Gori, Agus "Soto", Nala "Tukol") yang telah memberikan bantuan dan memberikan semangat.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang kiranya ikut andil dalam memberi dukungan moral maupun membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak. Akhir kata penulis mengharapkan adanya saran dan kritik.

Semarang, 14 Mei 2009

(Antonius Noventa Rumahorbo)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	10
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	13
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	16

2.1.4	Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5	Dimensi-Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.6	Poliklinik/Rawat Jalan.....	19
2.1.7	Produk dan Jasa.....	20
2.1.8	Kerangka Pikir Penelitian.....	20
2.1.9	Definisi Operasional.....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Obyek dan Lokasi Penelitian.....	26
3.2	Populasi dan Sampel.....	26
3.3	Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4	Metode Pengukuran Data.....	29
3.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Responden.....	34
4.1.1	Usia Responden.....	34
4.1.2	Jenis Kelamin.....	35
4.1.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	36
4.1.4	Pekerjaan Responden.....	37
4.1.5	Pernah/Pertama Kali Memeriksakan Kesehatan Di Poliklinik Paramedina Di Tlogosari Semarang.....	37

4.1.6	Frekuensi Memeriksa Kesehatan Di Poliklinik Paramedina Di Tlogosari Semarang.....	38
4.2	Crosstab.....	40
4.3	Analisis Deskriptif.....	41
4.4	Analisis Data.....	44
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran.....	51
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah dan Jenis Sarana Kesehatan Kota Semarang.....	3
Tabel 1.2 4 Cabang Poliklinik Paramedina.....	6
Tabel 1.3 Hasil Prasurvey yang Telah Dilakukan.....	8
Tabel 3.1 Hasil Perhitungan Validitas Indikator.....	30
Tabel 4.1 Usia Responden.....	34
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	36
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	37
Tabel 4.5 Pernah/Belum Pernah Memeriksa Kesehatan Di Poliklinik Pa- ramedina Di Tlogosari Semarang.....	38
Tabel 4.6 Frekuensi Memeriksa Kesehatan Di Poliklinik Paramedina Di Tlogosari Semarang.....	39
Tabel 4.7 Crosstab Usia Dengan Frekuensi Memeriksa Kesehatan di Poliklinik Paramedina di Tlogosari Semarang.....	40
Tabel 4.8 Rentang Skala.....	43
Tabel 4.9 Matrik Faktor Setelah Rotasi.....	45
Tabel 4.10 Pengelompokan Variabel Ke Dalam Faktor dan Nilai Loading Dari Variabel.....	47