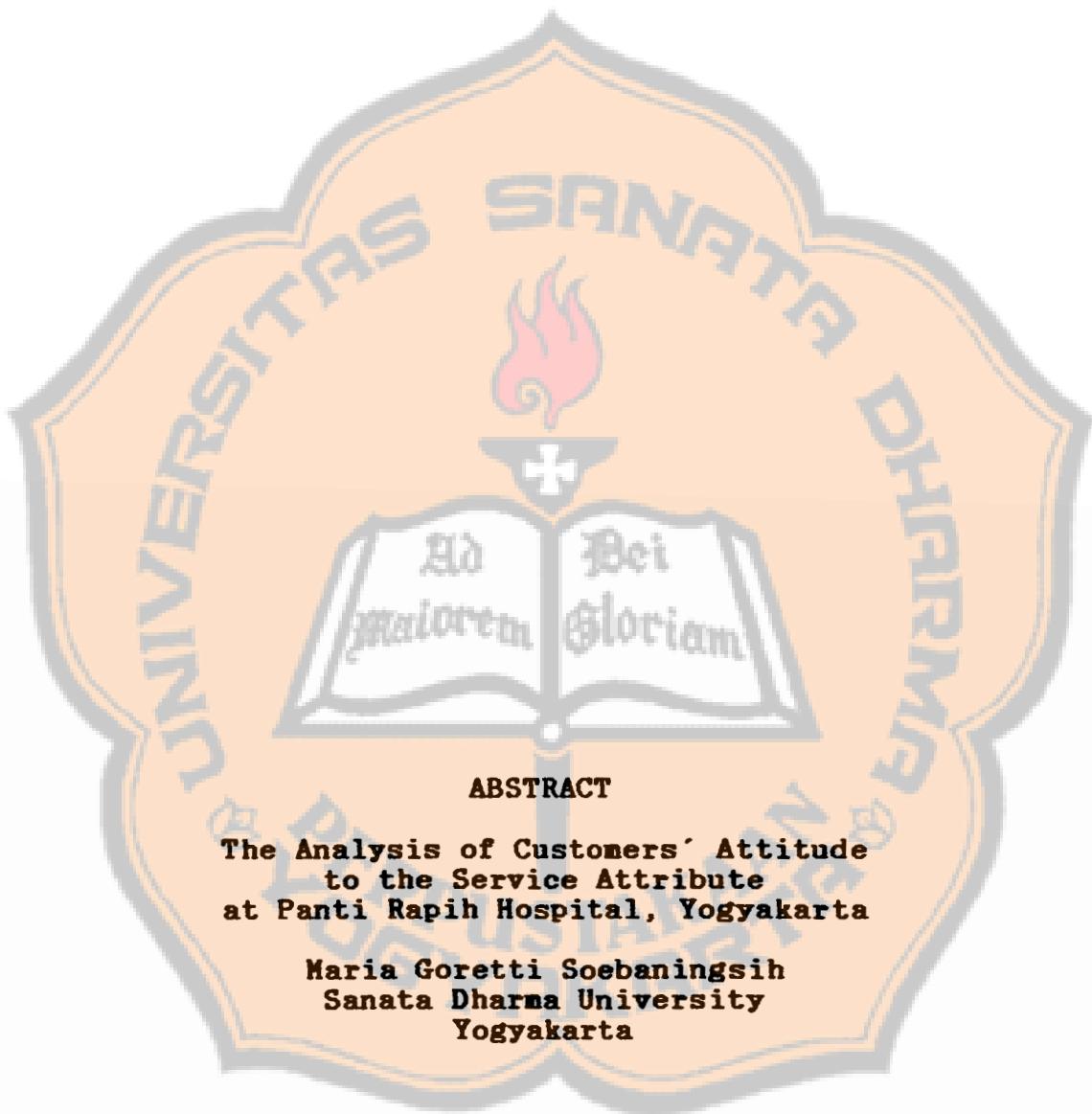


Tujuan penelitian adalah : 1) untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut jasa, 2) atribut yang dianggap paling penting oleh konsumen, 3) untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan antara sikap konsumen pria dan wanita terhadap atribut jasa.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan bertanya tanya jawab langsung kepada pimpinan. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah : 1)*Multiattribute Attitude Model*, 2) "Analisis Terhadap Nilai Timbangan dan Nilai Atribut", 3) Analisis *Chi Square* ( $X^2$ ).

Hasil yang diperoleh adalah : 1) sikap konsumen secara keseluruhan terhadap atribut jasa adalah relatif sangat puas, 2) atribut pelayanan dianggap paling penting dalam keputusan menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RSUD Sanita Dharma, 3) sebagian besar konsumen tidak suka



## ABSTRACT

**The Analysis of Customers' Attitude  
to the Service Attribute  
at Panti Rapih Hospital, Yogyakarta**

**Maria Goretti Soebaningsih  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta**

This study aims to find out 1) the customers' attitude to service attribute, 2) the most important service attribute according to the customers, and 3) the attitude difference between male and female customers to the service attribute.

The data were collected by interviews and questionnaire. The data analysis techniques were 1) Multi Attribute Attitude Model, 2) Analysis of Weight Value and Attribute Value, and 3) Chi Square Analysis ( $\chi^2$ ).

The results show that 1) the customers are satisfied to the service attribute, 2) the most important service attribute is serving practices, and 3) there is no significant attitude difference between male and female customers.