

## ABSTRAK

### **Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jasa Studi Kasus pada Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta**

**Oleh : MARTINUS  
Universitas Sanata Dharma**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil konsumen, sikap konsumen, dan atribut yang menjadi prioritas utama dalam keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Penelitian ini mengambil 100 responden sebagai sampel data dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah : 1) Analisis Persentase dalam bentuk komposisi responden. 2) Analisis Kuantitatif yaitu Analisis *Multiattribute Attitude Model* (MAM).

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta adalah perempuan (52%), berusia 20 th – 30 th (47%), berpendidikan SMA/SMU (56%), berstatus sebagai pelajar/mahasiswa (35%), dan berpenghasilan kurang dari Rp 200.000 (42%).

Untuk analisis MAM, sikap pasien terhadap atribut jasa Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta secara keseluruhan adalah positif, yang ditunjukkan dengan nilai 15,6809. Sedangkan untuk atribut yang paling memenuhi harapan pasien Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta adalah pelayanan dengan nilai selisih *ideal-bellef* rata-rata adalah 0,0833.

## **ABSTRACT**

### **An Analysis on Consumer Attitude Toward Service Attribute A Case Study at Panti Rapih Hospital Yogyakarta**

**By : Martinus  
Sanata Dharma University**

The aim of this research was to find out the consumer profile, consumer attitude, and service attribute which became the main priority when deciding to use services Panti Rapih Hospital Yogyakarta.

The research took 100 respondents as the sample by distributing questionnaires to the patients who were treated in economy class in Panti Rapih Hospital Yogyakarta. The data were analysed by the Percentage Analysis in the form of respondent composition and Quantitative Analysis employing the Multiattribute Attitude Model Analysis (MAM).

The research concluded that most patients taken care in Panti Rapih Hospital Yogyakarta were female (52%), aged from 20 – 30 year (47%), graduated from senior high school (56%), students or college students (35%), and earned less than Rp 200.000 (42%).

The calculation of MAM analysis showed 15,6809 meaning that the patients attitude toward services attribute of Panti Rapih Hospital Yogyakarta were positive. The important attribute that fulfilled patient's expectation were the services of the hospital which was shown by the average value of ideal-belief of 0,0833.