

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH*,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PADA
RUMAH SAKIT URIP SUMOHARJO BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

ASTRI NOVITARINI



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2010**

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 06 November 1988. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara buah kasih pasangan Bapak Subari dan Ibu Sugiarti.

Pendidikan formal penulis diawali di Sekolah Dasar di SD Kartika II-5 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2000. Pendidikan dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SLTP Negeri 4 Bandar Lampung, yang diselesaikan pada tahun 2003. Penulis mengenyam pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas di SMU Negeri 1 Bandar Lampung, pendidikan ini diselesaikan pada tahun 2006.

Pada tahun 2006, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP UNILA melalui jalur SPMB. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif di organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis sebagai anggota bidang Kesekretariatan periode 2007/2008, dan sebagai Koordinator Bidang Kesekretariatan periode 2008/2009. Penulis juga terdaftar sebagai anggota KOPMA UNILA (Koperasi Mahasiswa). Pada tahun 2009, penulis berkesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN Cabang Tanjung Karang Bandar Lampung.

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Kedua Orang Tuaku yang Tercinta:

*Papaku tersayang Subari dan Mamaku tersayang Sugiarti
Yang senantiasa selalu mendoakanku, sabar dan memberikan
segala yang terbaik untukku..
(maaf ya pa, ma, target lulusnya telat...)*

Adikku-adikku:

Ratna Ariani

Dan

Aditya Zafran

*Yang selalu mendukung setiap langkahku dalam doa kalian
untuk menyelesaikan tulisan ini.*

Almamater tercinta

Motto

***All our dreams can come true, if we have the desire
to pursue them
(Walt Disney)***

***Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita
adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba
itulah kita menemukan dan belajar membangun
kesempatan untuk berhasil
(Mario Teguh)***

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahNya skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi *Word of Mouth*, Dan Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung" adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Lampung. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Agus Hadiawan, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Nur Efendi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. A. Efendi, M.M selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak DR. Soeripto, S.Sos, MAB selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing dan memberikan arahan kepada penulis. Penulis haturkan permohonan maaf untuk setiap salah dan khilaf penulis selama ini.
5. Bapak Arif Sugiono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran,

arahan, dan masukan kepada penulis. Penulis haturkan permohonan maaf untuk setiap salah dan khilaf penulis selama ini.

6. Bapak Drs. A. Efendi, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik dan selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan saran, petunjuk, arahan dan masukan kepada penulis. Penulis haturkan permohonan maaf untuk setiap salah dan khilaf penulis selama ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
8. Ibu Nur'aini selaku Staff Jurusan Administrasi Bisnis.
9. Bapak Hanan selaku Bagian Umum Rumah Sakit Urip Sumoharjo, yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan data-data mengenai rumah sakit.
10. Keluarga tercintaku, Mama dan Papa yang selalu setia berdoa dalam setiap sujudnya, adikku Ratna Ariani dan Aditya Zafran, yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan tulisan ini. Serta keluarga besarku yang turut mendoakan kelancaran proses penyusunan skripsiku.
11. Sahabat-sahabat ku: Ayu (thanks ya jeng ngingetin terus), Evi (ayo vi skripsinya udah mau selesai kan?), Riski (kiki), S.AB. (kangen sama tingkah lucu lo), Nur (kapan ya nur kita bisa cerita² lagi?), Siti (semangat ya ti), Endah (thanks ya ndah mau direpotin), Melda, S.AB. (thanks ya mel spss & saran²nya), terimakasih atas kebersamaan yang penuh makna dalam suka dan duka, yang telah membantu dan memotivasiku. Maaf ya kalo pernah ngeselin, nyebelin, semoga tetep bisa kumpul-kumpul lagi ya..... miss U all!!!
12. Teman-teman ABI '06: Anisa, S.AB., Nay, Nabila, Muti, S.AB., Mili, Tanti, Dina, S.AB., Hesti, S.AB., Nita, S.AB., Ratri, Aji, Taat, Banda, Ilham, Toge, Iqbal, Rico, Dayat, Amin, Agus, Amar, Ferdinand, M.Andriyan, Kharitscel,

Windu, Baim, Adi, dan lain-lain. Terimakasih, mohon maaf kalau ada kesalahan dan sukses buat kalian semuanya!! Chayo.....

13. Teman-teman sesama bimbingan pak Arif: Via (semangat ya komprenya), Mba' Iya, Kak Ardi (sampai ketemu di GSG..), Suryati, Nina (semangat ya skripsinya).

14. Seluruh rekan-rekan ABI 2003 sampai 2009 terimakasih atas persaudaraannya

15. Buat Damayanti (thanks ya udah mau jadi moderator ^_^), teman-temanku Hatri, Finda (pipin), Mesi, terimakasih ya atas bantuannya.

16. Seluruh rekan-rekan KOPMA UNILA. Tetap semangat ya!! Semangat pagi!

17. Seluruh pasien maupun keluarga pasien Rumah Sakit Urip Sumoharjo yang telah bersedia meluangkan waktunya mengisi kuesioner demi kelancaran skripsi ini.

18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ini.

19. Almamater Universitas Lampung yang turut mendewasakanku, baik dari segi pemikiran dan tindakanku.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Bandar Lampung, Agustus 2010

Penulis

Astri Novitarini