

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RS. USADA
INSANI TANGERANG**

SKRIPSI

Nama : Ismayani

NIM : 43109010150



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS RS. USADA INSANI
TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Ismayani

NIM : 43109010150



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ismayani

NIM : 43109010150

Program Studi : Manajemen (S-1)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Agustus 2013



(Ismayani)

NIM: 43109010150

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ismayani
NIM : 43109010150
Program studi : Manajemen (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pasien RS. Usada Insani Tangerang
Tanggal Ujian Skripsi : 21 Agustus 2013

Disahkan oleh,
Pembimbing,


Drs. Wawan Purwanto, MM

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen S-1,



Dr. Wiwik Utami, Ak., CA



Dr. Rina Astini, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RS. USADA INSANI TANGERANG
(STUDI PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MERCU BUANA)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Ismayani

43109010150

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Agustus 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Wawan Purwanto, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Dra. Evawati Khumaedi, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien RS. Usada Insani Tangerang”**. Skripsi ini disusun untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Untaian terima kasih yang dalam penulis tujukan kepada :

1. **Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM** selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. **Dr. Wiwik Utami, Ak., CA** selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. **Dr. Rina Astini, SE., MM** selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, **Luna Haningsih, SE., ME** dan **Hesti Maheswari, SE., M.Si** selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen. Terima kasih atas perhatian, kesempatan dan nasehat yang telah Bapak dan Ibu berikan.
4. **Drs. Wawan Purwanto, MM** selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, pemikiran dan nasehat yang telah bapak berikan kepada penulis.
5. Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya. Dan seluruh Program Studi S-1 Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Orang tua-ku, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, nasehat demi keberhasilan penulis.
7. Untuk kakak ku Yanti, abang ku Adi dan Wiwi yang telah memberikan keceriaan kepada penulis.
8. Sahabat-sahabatku tersayang: Oky, Ike, Vivi, Mira, Ageung, Yeni, Acih, Rizka, Darwin dan Ryan. Terima kasih atas ketulusan dan kasih sayang kalian selama ini. Penulis bangga dan beruntung telah mengenal kalian.
9. Kakak Hendarta yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Agustus 2013

Penulis

Ismayani

NIM 43109010150

DAFTAR ISI

HALAMANSAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	8

2.2	Pengertian Jasa	11
2.3	Kualitas Jasa	16
	2.3.1 Model Servqual	21
2.4	Kepuasan Pelanggan	23
2.5	Loyalitas Pelanggan.....	30
2.6	Hubungan Antar Variabel	37
	2.6.1 Kualitas Pelayanan dan Loyalitas	37
	2.6.2 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas.....	38
2.7	Penelitian Terdahulu	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian	41
	3.1.1 Sejarah Rumah Sakit Usada Insani.....	41
	3.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Usada Insani	42
3.2	Desain Penelitian.....	43
	3.2.1 Variabel dan Skala Pengukuran.....	44
	3.2.2 Operasional Variabel Penelitian.....	45
3.3	Metode Pengumpulan Data	49
	3.3.1 Jenis Data	49
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
	3.4.1 Populasi Penelitian.....	50
	3.4.2 Sampel Penelitian	50

3.5	Metode Analisis Data.....	50
3.5.1	Uji Validitas	51
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.6	Uji Normalitas	52
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.9	Hipotesis.....	55
3.9.1	Uji Simultan dengan F-test.....	55
3.9.2	Uji Parsial dengan T -test.....	55

BAB IV ANALISIS HASIL PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Berdasarkan Responden.....	56
4.2	Uji Validitas	56
4.3	Uji Reliabilitas.....	58
4.4	Analisis Pembahasan Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
4.5	Analisis Pembahasan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
4.6	Analisis Pembahasan Variabel Loyalitas	76
4.7	Uji Normalitas	79
4.8	Uji Asumsi Klasik.....	81
4.8.1	Uji Autokolerasi	81
4.8.2	Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.8.3	Uji Multikolinearitas.....	82

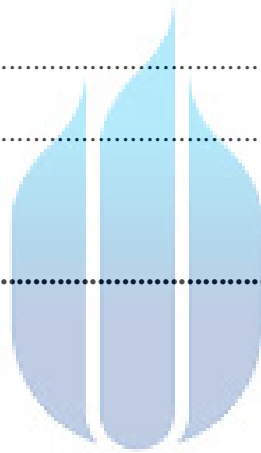
4.9 Uji Hipotesis	83
4.9.1 Uji F (Uji Simultan).....	83
4.9.2 Uji t (Uji Parsial)	84
4.10 Koefisien Determinasi.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	90
-----------------------------	----

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	: Tanggapan Keluhan Pasien.....	4
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1	: Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas.....	57
Tabel 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.5	: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.6	: Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas.....	59
Tabel 4.7	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan).....	59
	Rumah Sakit memberikan pelayanan yang mudah tidak berbelit-belit	
Tabel 4.8	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan).....	60
	Petugas Rumah Sakit ramah dalam melayani konsumen	
Tabel 4.9	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan).....	60
	Petugas Rumah Sakit cepat dalam melayani konsumen	
Tabel 4.10	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan).....	61
	Petugas Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan tepat dan benar	

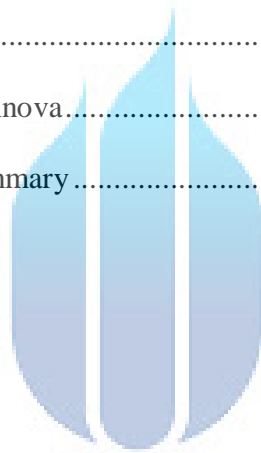
Tabel 4.11	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	61
	Kesigapan petugas medis dalam menangani konsumen	
Tabel 4.12	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	62
	Rumah Sakit menanggapi setiap saran/keluhan konsumen	
Tabel 4.13	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	62
	Petugas Rumah Sakit siap membantu konsumen kapanpun konsumen membutuhkannya	
Tabel 4.14	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	63
	Petugas Rumah Sakit selalu siap untuk membantu konsumen	
Tabel 4.15	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	63
	Apakah konsumen merasa aman akan perawat/dokter yang menangani konsumen	
Tabel 4.16	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	64
	Rasa kepercayaan yang tinggi untuk cepat sembuh dengan dokter yang menangani konsumen	
Tabel 4.17	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	64
	Para dokter dan perawat yang bekerja professional	
Tabel 4.18	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	65
	Apakah pihak Rumah Sakit memberikan jaminan bila terjadi kesalahan dalam pemeriksaan	
Tabel 4.19	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	65
	Para dokter dan perawat melayani dengan ramah	

Tabel 4.20	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	66
	Dokter memberikan penjelasan dengan jelas mengenai kondisi kesehatan pasien	
Tabel 4.21	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	67
	Pihak Rumah Sakit memberikan penjelasan langsung kepada pasien bila ada keluhan	
Tabel 4.22	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	67
	Rumah Sakit memberikan kemudahan dalam melayani konsumen	
Tabel 4.23	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	68
	Petugas medis/non medis berpakaian rapi	
Tabel 4.24	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	68
	Rumah Sakit Usada Insani memiliki sarana/prasarana yang lengkap	
Tabel 4.25	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	69
	Ruang tunggu yang nyaman bagi pasien	
Tabel 4.26	: (Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan)	69
	Rumah Sakit terlihat bersih di setiap ruangan	
Tabel 4.27	: Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.28	: (Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan)	73
	Pasien merasa puas dengan kelengkapan alat-alat medis untuk menunjang pengobatan konsumen (kursi roda,dll)	

Tabel 4.29	: (Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan)	73
	Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit	
Tabel 4.30	: (Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan)	74
	Konsumen puas berobat di Rumah Sakit Usada Insani	
Tabel 4.31	: (Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan)	74
	Konsumen puas dengan harga yang murah untuk sekali berobat	
Tabel 4.32	: (Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan)	75
	Konsumen puas, sebab Rumah Sakit benar-benar membebaskan biaya pengobatan karena jaminan dari perusahaan asuransi	
Tabel 4.33	: Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 4.34	: (Penilaian Responden Terhadap Loyalitas)	77
	Konsumen berkunjung lagi ke Rumah Sakit Usada Insani	
Tabel 4.35	: (Penilaian Responden Terhadap Loyalitas)	77
	Selain ke dokter konsumen membeli obat di apotik RS. Usada Insani	
Tabel 4.36	: (Penilaian Responden Terhadap Loyalitas)	78
	Konsumen akan mengajak saudara/rekan konsumen berobat di Rumah Sakit Usada Insani	
Tabel 4.37	: (Penilaian Responden Terhadap Loyalitas)	78

Konsumen lebih yakin bila berobat di Rumah Sakit Usada
Insani dibandingkan ke rumah sakit lainnya

Tabel 4.38	: Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Loyalitas	79
Tabel 4.39	: Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.40	: Model Summary	81
Tabel 4.41	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.42	: Hasil Uji F.....	83
Tabel 4.43	: Hasil Uji Anova.....	84
Tabel 4.44	: Model Summary.....	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 : Grafik Scatterplot	82



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner	92
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	95
Lampiran 3 : Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	97
Lampiran 4 : Hasil Kuesioner Loyalitas.....	99
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	101
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	110

