

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kasus pada pasien rawat jalan RSUD Bhakti Asih Tangerang)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Putri Khairunnisa**

**NIM : 43112010094**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kasus pada pasien rawat jalan RSUD Bhakti Asih Tangerang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Putri Khairunnisa

NIM : 43112010094

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Khairunnisa

NIM : 43112010094

Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2016



Putri Khairunnisa

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Khairunnisa  
NIM : 43112010094  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada pasien rawat jalan pada RSUD Bhakti Asih Tangerang)  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji,

  
**(Drs. Wawan Purwanto SE, MM)**

Tanggal: 25/2/16

  
**(Dudi Permana, Ph.D)**

Tanggal: 24/2-2016

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis,

Ketua Program Studi  
Manajemen S1,

  
**(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)**

Tanggal: 26/2 2016

  
**(Dr. Rina Astini SE., MM)**

Tanggal: 26/2 2016

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada pasien rawat jalan pada RSUD Bhakti Asih Tangerang)”**.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan khususnya kepada Bpk Drs. Wawan Purwanto, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua Orang Tua saya Azwar Jam'an dan Safitri Arfiantini yang selalu memberikan dukungan dan do'a, serta kedua kakak saya Firman Arfiansyah dan Wahyu Saputra yang selalu memberikan semangat, motivasi dan membantu penulis menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Terima kasih untuk semua teman – teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas semua bantuan, dukungan, canda tawa, serta doa-doa yang telah diberikan.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Jakarta, Februari 2016  
Penulis,

Putri Khairunnisa

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	7
1. Pengertian Rumah Sakit.....	7
2. Pelayanan Rawat Jalan.....	8
3. Pengertian Pemasaran .....	10
4. Pengertian Jasa.....	11
5. Kualitas Pelayanan .....	12
6. Kepuasan Konsumen.....	15

7. Loyalitas Konsumen.....	17
8. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	20
9. Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	21
10. Hubungan Kepuasan dan Kualitas dengan Loyalitas .....	22
B. Rerangka Pemikiran .....	25
C. Hipotesis.....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
B. Desain Penelitian .....	27
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	27
1. Definisi Variabel.....	27
2. Operasional Variabel.....	28
D. Pengukuran Variabel .....	32
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
1. Populasi Penelitian .....	33
2. Sampel Penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Wawancara .....	34
2. Kuisisioner.....	35
G. Jenis Data.....	36
H. Metode Analisis.....	36
1. Analisis Deskriptif .....	37
2. Uji Kualitas Data .....	37
a. Uji Validitas.....	37
b. Uji Reliabilitas.....	38



3. Uji Asumsi Klasik .....	38
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Multikolonieritas .....	39
c. Uji Heteroskedastisitas .....	40
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
5. Uji Hipotesis .....	42
a. Uji F (Pengujian Secara Simultan) .....	42
b. Koefisien Determinasi .....	43

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
1. Sejarah RSUD Bhakti Asih .....	45
2. Tujuan Rumah Sakit Bhakti Asih .....	46
3. Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
4. Karakteristik Profil Responden .....	47
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	48
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	50
B. Hasil Uji Kualitas Data .....	51
1. Hasil Uji Validitas .....	51
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	53
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
1. Hasil Uji Normalitas .....	54

2. Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
D. Hasil Uji Hipotesis .....	59
1. Hasil Uji F (Pengujian secara simultan).....	59
2. Hasil Koefisien Determinasi.....	60
E. Hasil Regresi Analisis Linier Berganda .....	61
F. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	

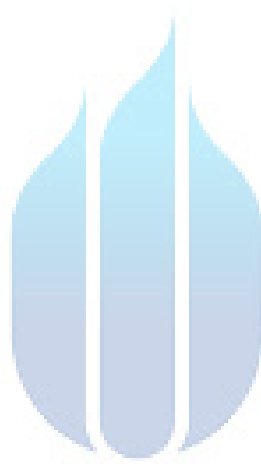


## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey .....	4
2.1	Penelitian Terdahulu .....	24
3.1	Operasional Variabel .....	30
3.2	Skala Pengukuran Variabel .....	33
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	51
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	52
4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien ( $X_2$ ) .....	53
4.7	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien ( $Y_1$ ) .....	54
4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
4.9	Hasil Uji Normalitas .....	56
4.10	Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
4.11	Hasil Uji F .....	60
4.12	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
4.13	Hasil Regresi Linier Berganda .....	62

## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	26
4.1	Hasil Uji Normalitas .....	57
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuisisioner .....	70
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden .....	76
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner.....	77
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	95
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	96
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	97
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....	99
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	100



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA