

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RS. MULYA CILEDUG TANGERANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RS. MULYA CILEDUG 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 : Rahmayanti

Nim : 43112010254

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmayanti

NIM : 43112010254

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.

MERCU BUANA

Jakarta, 25 Februari 2015



NIM: 43112010254

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangang di bawah ini:

Nama : Rahmayanti
NIM : 43112010254
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Mulya.
Tanggal Lulus Ujian : 25 Februari 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



(Dra. Yuli Harwani, MM)

(Tri Wahyono, SE., MM)

Tanggal : 29/02/2016

Tanggal : 29/02/2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



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

(Dr. Rina Astini SE., MM)

Tanggal : 1/03/2016

Tanggal : 1/3 2016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien RS. Mulya Ciledug, Tangerang”**. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Dra. Yuli Harwani, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersabar untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan rasa hormat serta terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tua saya yang luar biasa hebatnya Rusmanto dan Mulyani serta kakak saya Muhammad Iqbal Tanjung dan Nur Rizki Anggoro Wati yang tidak pernah putus memberikan semangat, doa, motivasi, kasih sayang dan cinta dalam setiap prosesnya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas MercuBuana.
3. Prof. Dr. WiwikUtami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.
4. Dr. Rina Astini SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1, Luna Haningsih SE., ME dan Hesti Maheswari SE., M.Si k selaku Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
5. Spesial Terima Kasih buat sahabat saya Riska Oktavianti dan Nur Mutia Utami serta Keluarga Cemara yang selalu mendukung, memotivasi, dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi serta semua sahabat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas semua canda tawa, dukungan, serta doa-doa terbaik yang telah diberikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan

kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 25 Februari 2016

Rahmayanti



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kontribusi Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Manajemen Pemasaran	7
1. Definisi Manajemen Pemasaran.....	7
2. Pemasaran Jasa	12
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Kepuasan Pelanggan.....	19
5. Loyalitas Pelanggan.....	23
6. Hubungan Antar Variabel	27
B. Hipotesis.....	29
C. Penelitian Terdahulu	30
D. Rerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
1. Lokasi Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	34
1. Variabel Penelitian	34
2. Skala Pengukuran Variabel.....	35
3. Devinisi Operasional Variabel	36
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Metode Analisis	41
1. Uji Validitas	41

2. Uji Reliabilitas.....	42
3. Uji Asumsi Klasik	42
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
5. Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum	46
B. Statistik Deskriptif	47
1. Karakteristik Profil Responden	47
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
1. Hasil Uji Validitas	50
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	52
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
1. Hasil Uji Normalitas Data.....	54
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
F. Hasil Uji Hipotesis.....	59
1. Hasil Uji F (Pengujian Secara Simultan)	59
2. Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial)	60
G. Pembahasan dan Hasil Penelitian	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Simpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67



 UNIVERSITAS

 MERCU BUANA