

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI RUMAH  
SAKIT JAKARTA EYE CENTER**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**NAMA : Joni Saputra**

**NIM : 43115120243**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
KARAKTERISTIK RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT  
BERKUNJUNG KEMBALI DI RUMAH SAKIT JAKARTA  
EYE CENTER**

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



Nama : Joni Saputra

NIM :43115120243

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Joni Saputra  
Nim : 43115120234  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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 Jakarta, 11 Maret 2020  
MERCU BUANA



Joni Saputra

NIM: 43115120243

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Joni Saputra  
NIM : 43115120243  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap  
Kepuasan Pasien dan Pengaruhnya Terhadap Minat  
Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Jakarta Eye Center  
Tanggal Lulus Ujian : 11 Maret 2020

Disahkan Oleh :

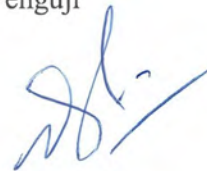
Pembimbing Skripsi



Arief Bowo Prayoga Kasmoo, SE., MM., Ph.D

Tanggal 15-03-2020

Ketua Penguji



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal 13-03-2020

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnoyinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal 14-03-2020

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal 13-03-2020

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dan pengaruhnya terhadap minat berkunjung kembali di RS. JEC Jakarta. Objek penelitian ini adalah para pasien di RS. JEC. Penelitian ini dilakukan terhadap 150 orang pasien yang telah lebih dari satu kali menggunakan jasa di RS. JEC Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang di RS. JEC Jakarta. Hasil penelitian ini dibuktikan dengan hasil uji statistic yang menunjukkan nilai signifikan di bawah 0,05.

Kata kunci : Kualitas layanan, Fasilitas, Kepuasan pasien, Kunjungan ulang



## **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the effect of service and facility quality on patient satisfaction and its effect on the interest of returning to hospital. JEC Jakarta. The object of this study is the patients in the hospital. JEC. This research was conducted on 150 patients who have used services more than once at the hospital. JEC Jakarta. The research method used is causal research with a quantitative approach. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis using SPSS. The results of this study indicate that service quality variables have a positive and significant effect on patient satisfaction, facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction. Patient satisfaction has a positive and significant effect on hospital visits. JEC Jakarta. The results of this study are evidenced by the results of statistical tests that show significant values below 0.05.*

*Keywords: Service quality, Facilities, Patient satisfaction, Repeat visits*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien dan Pengaruhnya terhadap Minat Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Jakarta Eye Center”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya, Dr. Arief Bowo Prayoga SE. MM selaku dosen pembimbing proposal yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua dan istri saya tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dukungan materil, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada saya. Sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh rekan-rekan manajemen S1 angkatan 2015

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini.

Jakarta, 11 Maret 2020

Joni Saputra



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kontribusi Penelitian.....	6
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Manajemen Jasa .....	8
a. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa .....	8
b. Karakteristik Jasa .....	9
2. Minat Kunjungan Ulang .....	11
a. Pengertian Minat Kunjungan Ulang.....	11
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang .....	12
3. Kepuasan Pasien .....	12
a. Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
b. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	13

c. Cara Ukur dan Indikator Kepuasan Pelanggan .....	16
4. Kualitas Pelayanan .....	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	18
b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
5. Fasilitas .....	20
6. Penelitian Terdahulu.....	23
B. Pengembangan Hipotesis.....	28
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien ..	28
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien .....	28
3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Berkunjung Kembali .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
1. Waktu Penelitian .....	31
2. Tempat Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian .....	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	32
1. Definisi Variabel .....	32
2. Operasionalisasi Variabel.....	34
D. Skala Pengukuran Variabel .....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel Penelitian .....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
1. Cara Mengumpulkan Data .....	39
2. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3. Instrumen Pengumpulan Data .....	40
4. Jenis Data .....	40
G. Metode Analisis Data .....	41
1. Analisis Deskriptif .....	41
2. Uji Kualitas Instrumen .....	41

a. Uji Validitas .....	41
b. Uji Reliabilitas .....	42
3. <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	43
4. <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	43
5. Tahapan Pemodelan SEM .....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
1. Sejarah Singkat RS. Jakarta Eye Center (JEC) Kedoya....	47
2. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	49
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	51
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	53
B. Statistic Deskriptif .....	54
1. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel	
Kualitas Pelayanan .....	54
2. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Fasilitas ..	55
3. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan	
Pasien .....	56
4. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kunjungan	
Ulang .....	57
C. Hasil Analisis Data: <i>SEM – Partial Least Square (PLS)</i> .....	58
1. Evaluasi Pengukuran Model (Outer Model) .....	58
2. Pengujian Model Struktural / Uji Hipotesis (Inner Model)	66
D. Pembahasan .....	72
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .	72
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien .....	73
3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kunjungan Ulang ...	74

<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....		75
B. Saran .....		77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		80



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
2.1.	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	23
3.1	Jadwal Penulisan Proposal Penelitian .....	31
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	34
3.3	Skala Likert .....	38
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	51
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	53
4.6.	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan ..	54
4.7.	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Fasilitas .....	55
4.8.	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien .....	56
4.9.	Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kunjungan Ulang ....	57
4.10.	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	59
4.11.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	61
4.12.	Hasil Uji <i>Discriminant Validity Average Extracted (AVE)</i> .....	64
4.13.	Hasil Pengujian <i>Comphosit Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	65
4.14.	Derajat Reliabilitas .....	65
4.15.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	70

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Komplain Pasien Tahun 2018 .....	2
1.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	3
2.1 Kerangka Konseptual .....	30
4.1. Struktur Organisasi RS. JEC Kedoya.....	50
4.2. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	60
4.3. Hasil <i>Bootstrapping</i> (Hasil Uji Hipotesis).....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	82
2.	Rekapitulasi Identitas Responden .....	88
3.	Rekapitulasi Variabel Kunjungan Ulang .....	90
4.	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	92
5.	Rekapitulasi Variabel Fasilitas .....	95
6.	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pasien .....	97
7.	Hasil Output Smart PLS .....	99



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA