

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RUMAH SAKIT JATI SAMPURNA  
KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**



**Nama : Adhi Kurniawan  
NIM : 43112320046**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RUMAH SAKIT JATI SAMPURNA  
KOTA BEKASI**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Adhi Kurniawan**

**NIM : 43112320046**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adhi Kurniawan

NIM : 43112320046

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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.

Jakarta, 25 Juli 2016

A green revenue stamp (Meterai Tempel) with a value of 6000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

**Adhi Kurniawan**


NIM. 43112320046

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adhi Kurniawan  
NIM : 43112320046  
Program Studi : Manajemen – Strata 1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Jati Sampurna Kota Bekasi.  
Tanggal Lulus Ujian : 25 Juli 2016

Disahkan Oleh :

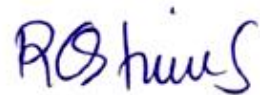
Pembimbing,



Dra. Yanti Murni, M.M.

Tanggal : 08-08-2016

Ketua Penguji



Dr. Rina Astini, SE., M.M.

Tanggal : 10/8 2016

Dekan,



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

Tanggal : 18-08-2016

Ketua Program Studi  
SI Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., M.M.

Tanggal : 18/8 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Jati Sampurna Kota Bekasi”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dra. Yanti Murni, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Dalam kesempatan ini penulis bersyukur Alhamdulillah atas segala sesuatu yang telah diberikan oleh Allah SWT dan penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama 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 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Hirdinis M, SE, MM. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dra. Yanti Murni, 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.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak H. Imam Thobroni dan Ibunda Suminah, kedua kakak yang kubanggakan Mas Agung dan Mbak Aning, serta adikku tersayang Arum yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Kampus Bekasi. Khususnya kepada sahabat saya Mas Wahyu selaku Staff TU Universitas Mercubuana, terima kasih atas segala kerjasama, bantuan dan dukungannya.
8. Kepala pemasaran Rumah Sakit Jati Sampurna Kota Bekasi yaitu Ibu Eny dan Bapak Cahyo selaku staff SDM Rumah Sakit Jati Sampurna kota Bekasi.
9. Teman-teman seangkatan Jurusan Manajemen, terima kasih atas doa dan dukungannya. Untuk sahabat-sahabatku khususnya Imam, Taufik, Nimas, Tika, 'Combz', Mbak Yuyun, Frank, Pak Agus Lamun, Pak Agus Sukoyo

dan Bu Lies terima kasih banyak sudah bisa berbagi dalam suka maupun duka serta Ritha Ariessha terima kasih karena diriku dapat mengenalmu dan semoga bisa bertemu kembali dengan kalian dalam keadaan sehat tanpa kekurangan suatu apapun.

10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terutama rekan mahasiswa satu angkatan. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya, semoga semua bantuan yang diberikan oleh kalian semua menjadi amal ibadah yang selalu berlipat ganda pahalanya. Aamin yaa rabbal ‘alamiin.

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

Jakarta, 25 Juli 2016

Adhi Kurniawan  
NIM : 43112320046

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</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 Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	9
B. RerangkaPemikiran .....	30
C. Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	33
1 Definisi Variabel .....	33
2 Operasionalisasi Variabel .....	34



D.	Pengukuran Variabel .....	36
E.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
	1. Populasi Penelitian .....	39
	2. Sampel Penelitian .....	40
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	42
G.	Metode Analisis .....	43
	1. Statistik Deskriptif .....	43
	2. Uji Kualitas Data .....	45
	a. Uji Validitas .....	45
	b. Uji Reliabilitas .....	46
	3. Uji Asumsi Klasik .....	48
	a. Uji Normalitas .....	48
	b. Uji Multikolonieritas .....	49
	c. Uji Heteroskedastisitas .....	50
	4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
	5. Uji Hipotesis .....	52

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

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
	1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	65
	2. Karakteristik Profil Responden .....	65
	a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	67
	b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
	c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69
	d. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan Kesehatan .....	70
B.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	71
C.	Hasil Uji Kualitas Data .....	75
	1 Hasil Uji Validitas .....	75
	2 Hasil Uji Reliabilitas .....	79

D.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	80
1.	Hasil Uji Normalitas .....	80
2.	Hasil Uji Multikolonieritas .....	82
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83
E.	Hasil Uji Hipotesis .....	85
1.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	85
2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	86
3.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	88
F.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	93
<b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Simpulan .....	97
B.	Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....		99
LAMPIRAN .....		101

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah Pasien Rumah Sakit Jati Sampurna Tahun 2012-2015 .....	3
1.2	Jumlah Keluhan Pasien Rumah Sakit Jati Sampurna Tahun 2012-2015 .	4
2.1	Tabel Kajian Riset Terdahulu .....	29
3.1	Variabel, Dimensi dan Indikator .....	36
4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	65
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	68
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan Kesehatan .....	69
4.6	Statistik Deskriptif .....	71
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
4.8	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	75
4.9	Uji Validitas Variabel Harga .....	76
4.10	Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	77
4.11	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....	78
4.12	Hasil Uji Reliabilitas .....	79
4.13	Hasil Uji Multikolonieritas .....	81
4.14	Uji Koefisien Determinasi.....	85
4.15	Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F) .....	86
4.16	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	88

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Bagan Pemasaran .....	11
2.2	Rerangka Pemikiran .....	30
4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	80
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	83
4.3	Kurva Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	87
4.4	Kurva Uji Parameter Individual Variabel Kualitas Pelayanan (Uji T; Var- $X_1$ ) .....	89
4.5	Kurva Uji Parameter Individual Variabel Harga (Uji T; Var- $X_2$ ) .....	90
4.6	Kurva Uji Parameter Individual Variabel Fasilitas (Uji T; Var- $X_3$ ) .....	91

## LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Jati Sampurna .....	101
Lampiran 2	Kuesioner .....	102
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif .....	108
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	111
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	113
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	114
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	117
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis .....	118
Lampiran 9	T Tabel .....	121
Lampiran 10	F Tabel .....	125