

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK
PRATAMA RAWAT JALAN KASIH BUNDA CIMANGGIS
KOTA DEPOK**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Pradita Utami

NIM : 43113320005

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK
PRATAMA RAWAT JALAN KASIH BUNDA CIMANGGIS
KOTA DEPOK**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

MERCU BUANA

Nama : Pradita Utami

NIM : 43113320005

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

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pradita Utami
NIM : 43113320005
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah 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.

Jakarta, 23 Februari 2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pradita Utami

NIM : 43113320005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Pradita Utami
NIM : 43113320005
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Pratama Rawat Jalan Kasih Bunda Cimanggis Kota Depok.
Tanggal Lulus Ujian : 23 Februari 2016

Disahkan Oleh :

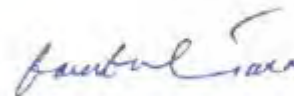
Pembimbing,



Dra. Yanti Murni, MM

Tanggal : 27 Februari 2016

Ketua Penguji



Dr. Bambang Mulvana, MSi

Tanggal : 27 Februari 2016

Dekan,



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

Tanggal : 27 Februari 2016

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 27 Februari 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Pratama Rawat Jalan Kasih Bunda Cimanggis Kota Depok”**. Penulisan skripsi diajukan sebagai persyaratan kelulusan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Hirdinis M, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta dukungan dalam penelitian ini.

6. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Eddy Hartanto dan Ibu Nurlela serta Adik Nurul Dwi Ilhami untuk segala dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis.
7. Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya selama penulis menjalani perkuliahan, terutama Bapak Drs. Bambang Mulyana, M.Si dan Bapak Agus Arijanto, SE, MM.
8. Mahasiswa Universitas Mercu Buana Bekasi khususnya teman-teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi.
9. dr.Arip Hidayat selaku pimpinan Klinik Pratama Rawat Jalan Kasih Bunda Cimanggis Kota Depok beserta karyawan yang selalu memberikan bantuan dan dukungan.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan semoga mendapatkan berkah yang melimpah dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua dan tentunya bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 23 Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Definisi Jasa	9
2. Karakteristik Jasa	10
3. Definisi Kualitas Jasa	11
a. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	12
b. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	14
c. Indikator Kualitas Jasa.....	16
4. Definisi Harga	17
a. Tujuan Penetapan Harga.....	18
b. Penetapan Harga Jasa	19
c. Indikator Harga	20
5. Definisi Fasilitas.....	21

a. Tujuan Pengelolaan Fasilitas	22
b. Desain dan Tata Letak Fasilitas Jasa	23
c. Indikator Fasilitas	26
6. Definisi Kepuasan Konsumen	27
a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	29
b. Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan	31
c. Indikator Kepuasan Konsumen.....	33
7. Penelitian Terdahulu	33
B. Rerangka Pemikiran.....	35
C. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	38
1. Variabel Penelitian	38
2. Variabel Operasional.....	38
3. Pengukuran Variabel	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
1. Populasi	43
2. Sampel.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Data Primer	46
2. Data Sekunder	48
F. Metode Analisis	49
1. Statistik Deskriptif.....	49
2. Uji Kualitas Data	54
3. Uji Asumsi Klasik	55
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58

5. Uji Hipotesis.....	59
-----------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
1. Karakteristik Profil responden.....	65
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	66
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	69
1. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	69
2. Statistik Deskriptif Harga.....	70
3. Statistik Deskriptif Fasilitas.....	71
4. Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien.....	72
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	74
1. Hasil Uji Validitas.....	74
a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
b. Uji Validitas Variabel Harga.....	76
c. Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	77
d. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	78
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	79
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	80
1. Uji Normalitas.....	80
2. Uji Multikolonieritas.....	81
3. Uji Heteroskedastisitas.....	82
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
E. Hasil Uji Hipotesis.....	86
1. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	86
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	87

3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	89
F. Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	95
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah pasien Klinik Pratama Rawat Jalan Kasih Bunda	5
1.2	Daftar Harga Pelayanan Kesehatan Klinik Kasih Bunda.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu	33
3.1	Variabel, Dimensi dan Indikator	40
3.2	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi ..	53
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
4.5	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	29
4.6	Statistik Deskriptif Harga.....	70
4.7	Statistik Deskriptif Fasilitas	71
4.8	Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	72
4.9	Total Perhitungan Statistik Deskriptif.....	73
4.10	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
4.11	Uji Validitas Variabel Harga.....	76
4.12	Uji Validitas variabel Fasilitas	77
4.13	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	78
4.14	Hasil Uji Reliabilitas	79

4.15 Hasil Uji Multikolonieritas	81
4.16 Analisis Regresi Linier Berganda	84
4.17 Analisis Model Summary.....	86
4.18 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	88
4.19 Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	90



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran	35
4.1	Struktur Organisasi Klinik Pratama Rawat Jalan Kasih Bunda.....	62
4.2	Hasil Normal Probability Plot.....	80
4.3	Hasil Grafik <i>Scatterplot</i>	83
4.4	Kurva Uji Statistik F	88
4.5	Kurva Uji t (Var- x_1).....	90
4.6	Kurva Uji t (Var- x_2).....	91
4.7	Kurva Uji t (Var- x_3).....	92



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	99
Lampiran 2 Statistik Deskriptif Harga.....	100
Lampiran 3 Statistik Deskriptif Fasilitas.....	01
Lampiran 4 Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien.....	102
Lampiran 5 Total Perhitungan Statistik Deskriptif.....	103
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	103
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	104
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	105
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	106
Lampiran 10 Hasil Uji Reabilitas.....	106
Lampiran 11 Gambar Normal Probability Plot.....	107
Lampiran 12 Hasil Uji Multikolonieritas.....	107
Lampiran 13 Gambar Hasil Grafik Scatterplot.....	108
Lampiran 14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
Lampiran 15 Analisis Model Summary.....	109
Lampiran 16 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	109
Lampiran 17 Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T).....	109
Lampiran 18 Kuesioner.....	110
Lampiran 19 Tabulasi Data Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	116
Lampiran 20 Tabulasi Data Kuesioner Harga.....	121

Lampiran 21	Tabulasi Data Kuesioner Fasilitas.....	126
Lampiran 22	Tabulasi Data Kuesioner Kepuasan Pasien.....	131

