

**PENGARUH INOVASI PELAYANAN, KUALITAS  
PELAYANAN DAN *GREEN MARKETING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Klinik Dokter Hub di Kemayoran)

**SKRIPSI**



**Nama: Muchammad Noor Razaan**

**NIM: 43119210106**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muchammad Noor Razaan  
NIM : 43119210106  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Green Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik DokterHub Kemayoran  
Tanggal Sidang : 29 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Yanto Ramli, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1



Manajemen

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233140



Please Scan QRCode to  
Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muchammad Noor Razaan

NIM : 43119210106

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 25 Oktober 2023

UNIVERSITA  
MERCU BUANA



Muchammad Noor Razaan

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah dan limpahan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Green Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi pada Klinik DokterHub di Kemayoran”**.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana. Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Yanto Ramli, MM., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat- nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini. Dan penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Andy Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Eri Marlapa, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Kampus D.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua Orang Tua yang sangat penulis sayangi yang juga telah mendidik serta memberi dukungan dan doa yang tiada hentinya kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, peneliti selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga penelitian ini bermanfaat yang dapat menambah pengetahuan

khususnya bagi peneliti, pembaca, dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan ini saya ucapkan terima kasih mohon maaf apabila ada kesalahan.

Bekasi, 13 Juli 2023

Muchammad Noor Razaan



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Alhamdulillah atas kemudahan dan jalan yang diberikan sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada kedua orang hebat dalam hidup saya yaitu ayah dan ibu. Atas support dan doa mereka yang membuat saya semangat hingga bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Saya selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua yang luar biasa hebat.

Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian saya hingga saat ini adalah persembahan istimewa yang ingin saya berikan untuk ayah dan ibu. Semoga ini menjadi salah satu langkah awal untuk saya bisa menjadi anak yang sukses dan membuat bangga keluarga.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teoritis .....	9
1. Manajemen Pemasaran .....	9
2. Inovasi Pelayanan.....	10
3. Kualitas Pelayanan .....	11
4. Green Marketing .....	15
a. Definisi Green Marketing .....	15
5. Kepuasan Pelanggan .....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Pengembangan Hipotesis.....	24
D. Rerangka Konseptual.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	28
1. Definisi Variabel.....	28
2. Operasionalisasi Variabel.....	29
D. Skala Pengukuran Variabel.....	31

E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Metode Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Analisis Deskriptif .....	42
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	42
B. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	43
1. Deskripsi Responden.....	43
2. Deskripsi Variabel .....	44
3. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	50
4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
A. Simpulan .....	68
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>





## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Variabel Inovasi Pelayanan	30
3.2	Variabel Kualitas Pelayanan	31
3.3	Variabel <i>Green Marketing</i>	32
3.4	Variabel Kepuasan Pelanggan	33
3.5	Instrument Skala Likert	35
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Kebutuhan	45
4.4	Kriteria Interpretasi Skor	46
4.5	Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
4.7	Jawaban Responden Variabel Inovasi Pelayanan (X1)	48
4.8	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	49
4.9	Jawaban Responden Variabel Green Marketing (X3)	50
4.10	Hasil Pengujian Convergent Validity Tahap I	52
4.11	Hasil Pengujian Convergent Validity Tahap II	54
4.12	Hasil Pengujian Convergent Validity Tahap III	56
4.13	Hasil Uji Discriminant Validity	58
4.14	Hasil Uji Avarange Extracted Variance (AVE)	58
4.15	Hasil Uji Composite Reliability	59
4.16	Hasil Uji R-Square	60
4.17	Hasil Uji Q-Square	61
4.18	Hasil Pengujian Hipotesis	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Komplain Pasien 2021	4
1.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	5
2.1	Rerangka Konseptual	26
4.1	Logo Klinik Dokter Hub	42
4.2	Hasil Pengolahan Data Tahap I	51
4.3	Hasil Pengolahan Data Tahap II	53
4.4	Hasil Pengolahan Data Tahap III	55
4.5	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	62



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Tabel Tingkat Signifikansi untuk Uji Satu Arah</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian</b>	<b>76</b>

