

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA KLINIK  
SASANTI PERUM GRIYA ASRI BAHAGIA BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ROSSIANA INTAN PEBRIANTI**

**201710325127**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2021**

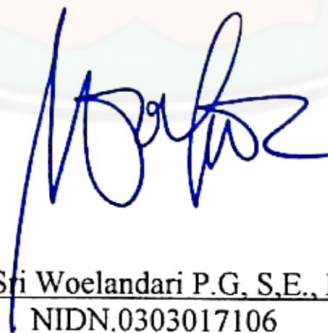
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas  
Terhadap Kepuasan Pasien ( Pada Klinik Sasanti Perum Griya  
Asri Bahagia Bekasi)

Nama Mahasiswa : Rossiana Intan Pebrianti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325127  
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2021

Jakarta, 16 Januari 2021

MENYETUJUI,



Dewi Sri Woelandari P.G, S.E., M.Sc  
NIDN.0303017106

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Pada Klinik Sasanti Perum Griya Asri Bahagia Bekasi)

Nama Mahasiswa : Rossiana Intan Pebrianti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325127

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2021

Jakarta, 11 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Widi Winarso, S.E., MM  
NIDN.0319067606

Penguji I : Drs. Soehardi, MBA., Ph.D  
NIDN.0311096604

Penguji II : Dewi Sri Wulandari P.G, SE., M.Sc  
NIDN.0303017106



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M  
NIDN 0325057908

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.  
NIDN 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Pada Klinik Sasanti Perum Griya Asri Bahagia Bekasi) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan-Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 16 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Rossiana Intan Pebrianti

201710325127

## ABSTRAK

**Rossiana Intan Pebrianti.201710325127.** Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Pada Klinik Sasanti Perum Griya Asri Bahagia Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui Pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan melakukan pengolahan data menggunakan SPSS. Jumlah sampel sebesar 83 yang ditentukan dengan menggunakan rumus Solvin, dan menggunakan metode pengambilan sample dengan purposive sampling. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Terdapat pengaruh secara positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan, terdapat pengaruh secara positif harga terhadap kepuasan konsumen dengan harga, terdapat pengaruh secara positif fasilitas terhadap kepuasan konsumen dengan fasilitas, dan penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif kualitas pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Klinik Sasanti.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan , Harga, Fasilitas, Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

**Rossiana Intan Pebrianti. 201710325127. *The Influence of Service Quality, Price, and Facilities on Patient Satisfaction (At Klinik Sasanti Perum Griya Asri Bahagia Bekasi).***

*This study aims to determine the effect of service quality, price, and facilities on patient satisfaction. This research was conducted with quantitative methods and data processing using SPSS. The sample size was 83 which was determined using the Solvin formula, and using the sampling method with purposive sampling. The results of the study show that partially there is a positive effect of service quality on customer satisfaction with service quality, there is a positive effect of price on customer satisfaction with prices, there is a positive effect of facilities on customer satisfaction with facilities, and research shows that there is a positive influence Service quality, price and facilities together on customer satisfaction, so as the basis for decision making in the F test it can be concluded that the hypothesis is accepted or in other words, service quality, price, and facilities simultaneously affect customer satisfaction at Sasanti Clinic.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Facilities, Patient Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Begitu juga sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, baik kepada keluarganya, sahabatnya serta para pengikutnya hingga akhir zaman. Sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Pada Klinik Sasanti Perum Griya Asri Bahagia) "

Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.,S.,Ak.,CA.,CSRA.,CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE. M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
4. Ibu Dewi Sri Wulandari, S.E M.Sc selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan Skripsi.
5. Terkasih kepada kedua orang tua saya Bapak Basuki dan Ibu Siti Khalimah, Adik saya Sabrina Prisca Aulia, serta para saudara saya yang selalu memberikan kasih sayang, do'a dan dukungan selama ini yang tulus dan ikhlas.
6. Teman-teman Fakultas Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, khususnya Kelas 7B1 angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

7. Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir/Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun serta informasi yang berguna untuk menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Jakarta, 16 Januari 2021



Rossiana Intan Pebrianti

201710325127





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Batasan Masalah .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen .....	9
2.1.1.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3 Harga .....	13
2.1.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Harga .....	13

2.1.3.2 Indikator Harga. ....	14
2.1.4 Fasilitas.....	15
2.1.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas. ....	15
2.1.4.2 Indikator Fasilitas.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Berfikir. ....	19
2.4 Hipotesis. ....	20
2.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.2 Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	21
2.4.3 Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. ....	20
2.4.4 Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	24
3.1 Desain Penelitian .....	24
3.2 Tahap Penelitian. ....	24
3.2.1 Tahap Perencanaan.....	24
3.2.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian. ....	25
3.2.3 Tahap Penulisan Laporan Penelitian. ....	25
3.3 Model Konseptual Penrlitian. ....	25
3.4 Operasional Variabel .....	27
3.4.1 Variabel Dependen.....	27
3.4.2 Variabel Independen. ....	27
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.6 Metode Pengambilan Sampel. ....	30
3.6.1 Populasi. ....	30
3.6.2 Sampel.....	31
3.7 Teknik Pengumpulan Data. ....	32

3.8 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.9 Metode Analisis Data. ....	34
3.9.1 Uji Instrumen Penelitian. ....	34
3.9.2 Uji Asumsi Klasik. ....	35
3.9.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.9.4 Uji Hipotesis.....	37
3.9.5 Uji Koefisien Kolerasi dan Determinasi. ....	37
3.9.5.1 Uji Koefisien Kolerasi.....	37
3.9.5.2 Uji Koefisien Determinasi.....	38
<b>BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Visi dan Misi . ....	39
4.1.2 Struktur Organisasi.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner. ....	41
4.2.2 Identitas Responden. ....	41
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	42
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status. ....	44
4.2.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal. ....	45
4.2.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan. ....	46
4.2.3 Hasil Uji Validitas.....	47
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas. ....	49
4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.2.7 Uji t (Parsial). ....	57
4.2.8 Uji F (simultan). ....	58
4.2.9 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60

<b>BAB V : PENUTUP.</b> .....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran. ....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.</b> .....	
<b>LAMPIRAN.</b> .....	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pengunjung Klinik Sasanti.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu. ....	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Jumlah Populasi. ....	30
Tabel 3.3 Bobot Kriteria Jawaban Skla Likert.....	32
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner. ....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	42
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status. ....	44
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Formal. ....	45
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan. ....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas. ....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas. ....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas Kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen. ..	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53

Tabel 4.14 Hasil Estimasi Koefisien Regresi.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Variabel .....	19
Gambar 3.1 Model Konseptual Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Klinik. ....	40
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	42
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Status. ....	44
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Formal.....	45
Gambar 4.6 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan. ....	46
Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokesdastisitas. ....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Uji Plagiarisme. ....	66
Lampiran Uji Referensi.....	67
Lampiran 1 Kuesioner.....	72
Lampiran 2 Data Responden Kuesioner. ....	80
Lmpiran 3 Data Kuesioner.....	84
Lampiran 4 Tabel r.....	90
Lampiran 5 Tabel t.....	93
Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS.....	96
Lampiran 7 Biodata Mahasiswa.....	104
Lampiran 8 Kartu Bimbingan. ....	105