



UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
KLINIK PURNAMA MEDIKA**

**Ferninda Dita Febriana
191500024**

**Dosen Pembimbing
Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI KLINIK PURNAMA MEDIKA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**FERNINDA DITA FEBRIANA
191500024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Purnama Medika.

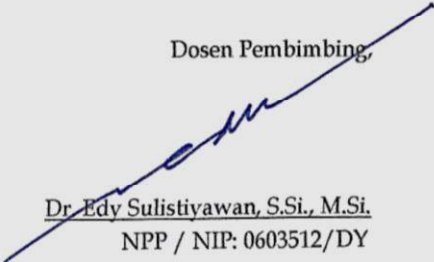
Identitas Mahasiswa

a. Nama : Ferninda Dita Febriana
b. NIM : 191500024
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Surabaya, 08 Maret 2023

Dosen Pembimbing,



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si.

NPP / NIP: 0603512/DY

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Purnama Medika"

Identitas Mahasiswa

Nama : Ferninda Dita Febriana
NIM : 191500024
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat Email : Febrianaferninda@gmail.com

Surabaya, 17 April 2023



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1709598/DY

Dosen Pembimbing,

Dr. Edy Sulistiyawan, S.E., M.M
NPP: 0603512/DY



Tony Gunawan, SE., M.Pd., M.SM.
NPP: 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Ferninda Dita Febriana

NIM : 191500024

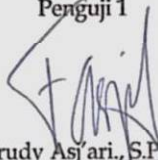
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien DiKlinik Purnama Medika

Hari : Jum'at

Tanggal : 31 Maret

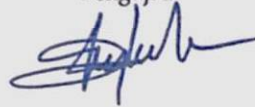
Tahun : 2023

Penguji 1



Dr. Fachrudiy Asjari, S.Psi., M.M.
NPP: 1202612/DY

Penguji 2



Ferry Hariawan, S.E., M.M.
NPP: 1512763/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ferninda Dita Febriana
NIM : 191500024
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Purnama Medika ”. yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Juli 2023



Ferninda Dita Febriana

MOTTO DAN LEMBAR PENGESAHAN

Motto

Jadilah Seperti Lilin Yang Selalu Menerangi Dalam Kegelapan.

Alhamdulillah segala Puji Bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan :

1. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada saya sendiri karena sudah berusaha hingga bisa sampai ditahap ini dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kepada teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya angkatan 2019 kelas A Manajemen 2019 khususnya Yevi Dwi Nesya. dan Dyah Ayu Strinariswari serta Maretha, Bernika dan teman kerja saya Dita Astrid, bidan Riska serta Alim yang telah membantu mengerjakan skripsi dan memberikan dukungan kepada saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan nikmat yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Purnama Medika". Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas PGRI Adibuana Surabaya. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si., selaku dosen pembimbing yang memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ika Purwaningsih, S.Ked selaku Direktur Pemilik Klinik Purnama Medika.
6. Ibu Ambar Dwi Astuti, S.ST selaku HRD Klinik Purnama Medika.

Dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengahrapkan kritik dan saran dari pembaca, dan berharap penelitian ini sangat bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Saran- saran dari pembaca akan sangat membantu kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Sidoarjo, 08 Desember 2022

Ferninda Dita Febriana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan teori.....	14
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.4 Harga.....	24
2.2.5 Fasilitas.....	28
2.2.6 Kepuasan Pasien.....	29
2.3 Kerangka konseptual.....	32
2.4 Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rencana Penelitian.....	39

3.2	Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.2.1	Populasi	41
3.2.2	Sampel.....	41
3.2.3	Teknik pengambilan sampel.....	42
3.3	Jenis Dan Sumber Data.....	43
3.3.1	Jenis data	43
3.3.2	Sumber data.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	44
3.4.2	Teknik pengumpulan data.....	45
3.4.3	Skala pengukuran	46
3.4.4	Lokasi dan waktu penelitian.....	46
3.5	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	47
3.5.1	Variabel penelitian.....	47
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	47
3.6	Teknik Analisis Data	49
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian	49
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	50
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	53
3.6.4	Uji Hipotesis	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1	Sejarah Klinik Purnama Medika	56
4.1.2	Lokasi penelitian.....	56
4.1.3	Visi, Misi, Motto dan Tujuan Klinik Purnama Medika	57
4.1.4	Struktur Organisasi Klinik Purnama Medika	57
4.2	Penyajian Data	61
4.2.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2	Data Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.3	Data Responden Berdasarkan Status	62
4.2.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.3	Analisis Data Penelitian	64
4.3.1	Pengujian Instrumen Penelitian	64

4.3.2 Uji Validitas.....	64
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	70
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
4.6 Pengujian Hipotesi.....	76
4.6.1 Hasil Uji t (Regresi Parsial).....	76
4.6.2 Hasil Uji F (Regresi Simultan)	77
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1 Skala Likert.....	44
4.1 Jumlah Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Status.....	63
4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	65
4.6 Hasil Uji Validitas Harga.....	66
4.7 Hasil Uji Validitas Fasilitas	67
4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien.....	68
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	69
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Harga	69
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas	70
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien	70
4.13 Hasil Uji Normalitas	71
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	72
4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74
4.16 Hasil uji t.....	76

4.17 hasil uji F.....	77
-----------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Model Perilaku Konsumen	17
2.2 Kerangka Konseptual	31
3.1 Rancangan Penelitian	39
4.1 Struktur Organisasi	58
4.2 Hasil Uji Heterokedasitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian.....	85
Lampiran 2 : Surat Balasan Tempat Penelitian	86
Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	87
Lampiran 4 : Berita Acara Proposal.....	88
Lampiran 5 : Pengantar Plagiasi.....	89
Lampiran 6 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi.....	90
Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 8 : Tabulasi Data Penelitian.....	97
Lampiran 9 : Hasil Data Spss.....	113