



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

**SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN DALAM PEMBELIAN KACAMATA
KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN BPJS
KESAHATAN DI OPTIK SMEA SURABAYA**

**Dhea Ayu Prasastiari
191500016**

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

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEH DALAM PEMBELIAN KACAMATA
KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN BPJS
KESEHATAN DI OPTIK SMEA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**DHEA AYU PRASASTIARI
191500016**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Penglihatan (Kacamata) Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMEA Surabaya

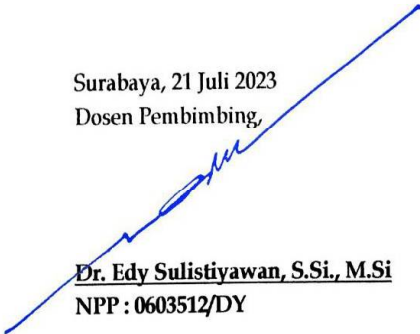
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dhea Ayu Prasastiari
- b. NIM : 191500016
- 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, 21 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



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

NPP : 0603512/DY

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Kacamata Kesehatan Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan di Optik SMEA Surabaya"

Identitas Mahasiswa

Nama : Dhea Ayu Prasastiari
NIM : 191500016
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat Email : dheaari998@gmail.com

Surabaya, 21 Agustus 2023

Menegetujui,
Ketua Program Studi



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY

Dosen Pembimbing



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

Menegetujui,
Dekan



Tony Susilo Widodo, 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 : Dhea Ayu Prasastiari
NIM : 191500016
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Kacamata Kesehatan Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan di Optiik SMEA Surabaya
Hari : Kamis
Tanggal : 03 Agustus
Tahun : 2023

Penguji I



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM
NIP/NPP. 0709494/DY

Penguji II



Siti Syamsiyah, S.E, M.M
NIP/NPP. 1511749/DY

SURAT PERNYATAAN KESALIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhea Ayu Prasastiari

NIM : 191500016

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Kacamata Kesehatan Dengan Menggunakan BPJS Kesehatan Di Optik SMEA Surabaya." 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 pada tahun 2022/2023 bersifat Asli.

Surabaya, 16 Agustus 2023

Mahasiswa,



A handwritten signature in black ink is written over a red 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the number '10000' in large red digits and the text 'METERAI TEMPEL' and '5287CAJX413179166'.

Dhea Ayu Prasastiari

191500016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan nikmat yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kepuasan Pasien Dalam Pembelian Alat Bantu Kesehatan Penunjang Pengelihatan (Kacamata) Dengan Menggunakan BPJS Di Optik SMEA”. 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 Kaprodi 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. Bapak M. Oemar Firdaus, Amd Ro, S.KM., selaku direktur dan pemilik Optik SMEA.
6. Ibu Irlandia Sahara S.S selaku kepala bagian keuangan dan penasihat Optik SMEA
7. Rekan Kerja Optik SMEA.
8. Ibu/Bapak/Saudara/I Pasien BPJS Kesehatan di Optik SMEA.
9. Suami saya yang selalu memberi dukungan penuh kepada saya.

10. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk saya.
11. Untuk diri saya sendiri, Dhea Ayu Prasastiari karena telah mau dan mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan 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, 26 Januari 2023

Dhea Ayu Prasastiari

MOTTO

“JIKA ORANG LAIN BISA MAKA AKU JUGA HARUS BISA”

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KESALIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Manajemen Pemasaran	21
2.2.2 Pengertian Pemasaran	21
2.2.3 Kualitas Produk.....	24
2.2.4 Harga	30
2.2.5 Kualitas Pelayanan	34
2.2.6 Kepuasan Pasien	38
2.3 Kerangka konseptual	43
2.4 Hipotesis.....	45

2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pasien	45
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien	45
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	46
2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Rencana Penelitian	49
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	50
3.2 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel ...	55
3.2.1 Populasi	55
3.2.3 Teknik pengambilan sampel	56
3.3 Jenis dan Sumber Data	57
3.3.1 Data Primer	57
3.3.2 Data Sekunder.....	57
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	58
3.4.2 Teknik pengumpulan data	58
3.4.3 Skala pengukuran	59
3.4.4 Lokasi dan waktu penelitian	60
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	60
3.5.1 Variabel penelitian	60
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	61
3.6 Teknik Analisis Data.....	63
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	63
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	64
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	66
3.6.4 Uji Hipotesis	67
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Hasil Penelitian.....	69

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	75
4.1.3	Analisis Data Penelitian	84
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Simpulan.....	99
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		103

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	47
3.1 Rencana Penelitian.....	54
4.1 Struktur Organisasi	72
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert	60
4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	76
4.2 Karakteristik Responden Usia	77
4.3 Karakteristik Responden Pekerjaan	78
4.4 Karakteristik Responden Kelas BPJS Kesehatan	79
4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	80
4.6 Distribusi Frekuensi Harga.....	81
4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	82
4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	83
4.9 Hasil Uji Validitas	84
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	87
4.11 Hasil Uji Normalitas	88
4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	89
4.13 Hasil Uji Autokorelasi	91
4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	92
4.15 Hasil Uji t	94
4.16 Hasil Uji F	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Izin Penelitian	109
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian.....	110
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Proposal Skripsi	111
Lampiran 4 Berita Acara Proposal Skripsi 1	112
Lampiran 5 Berita Acara Proposal Skripsi 2.....	113
Lampiran 6 Catatan Proposal Skripsi.....	114
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi.....	115
Lampiran 8 Surat Pernyataan Bebas Plagiasi	116
Lampiran 9 Lembar Persetujuan Ujian Skripsi	117
Lampiran 10 Berita Acara Ujian Skripsi.....	118
Lampiran 11 Berita Acara Bimbingan Revisi (Penguji 1)	119
Lampiran 12 Berita Acara Bimbingan Revisi (Penguji 2)	120
Lampiran 13 Kuesioner	121
Lampiran 14 Karakteristik Responden	131
Lampiran 15 Tabulasi Data	133
Lampiran 16 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	137
Lampiran 17 Hasil Uji Validitas.....	149
Lampiran 18 Hasil Uji Reabilitas	153
Lampiran 19 Hasil Uji Multikolinieritas, Uji Hipotesis, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Autokorelasi.....	154
Lampiran 20 Hasil Uji Normalitas	155
Lampiran 21 Hasil Uji Heterokeditas.....	156