

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS
KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA
PUTIH JAKARTA PUSAT

SKRIPSI

OLEH :

TATI SUMIATI

NPK : 211000063



PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS
KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA
PUTIH JAKARTA PUSAT

SKRIPSI

OLEH :

TATI SUMIATI

NPK : 211000063



SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA PUTIH JAKARTA PUSAT

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah di publikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya di cantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Agustus 2015



TATI SUMIATI
NPK. 211000063

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA PUTIH JAKARTA PUSAT

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Iskandar Z Alwi, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

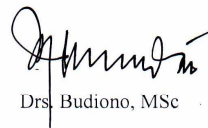
Jakarta, 27 Agustus 2015

Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Iskandar Z Alwi, MM

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Budiono, MSc




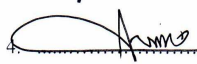
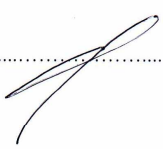
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA PUTIH JAKARTA PUSAT

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 16 September 2015 dengan nilai B

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Budiono, M.Sc (Ka. Prodi S1 Manajemen)
2.  ; Drs. Sumitro, M.Sc (Sek Prodi S1Manajemen)
3.  ; Drs. Iskandar Z Alwi , MM (Pembimbing)
4.  ; Drs. Sumitro, M.Sc (Anggota Penguji)
5.  ; Drs. Sudarmadji, M.Sc (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Iskandar Z Alwi, MM, atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, MSc selaku Ketua Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Mama, Adik-adikku, Jodi dan Adzriel yang telah banyak memberikan dorongan, motivasi, moril maupun materil.
7. Bapak Effendi dan ibu Indriwati selaku tenaga administrasi di Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat yang telah memberikan tempat dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian/riset.
8. Teman-teman seperjuangan dalam penyusunan skripsi ini Megawati, Iman Hidayat, Eko Wahyudi. Semoga selalu sukses, selalu berjuang terus pantang menyerah.
9. Semua teman-teman, keluarga, dan semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu, terima kasih atas dorongan, semangat dan doanya.

Semoga amal dan budi baik semuanya mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Peneliti menyadari masih ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu peneliti bersedia menerima kritik yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Wassalam

Jakarta, 27 Agustus 2015

TATI SUMIATI
NPK. 211000063

Tati Sumiati
NPK : 211000063
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Iskandar Z Alwi , MM

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN PADA
RUMAH SAKIT ISLAM CEMPAKA PUTIH JAKARTA PUSAT**

ABSTRAK

Tujuan diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat. Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi asosiatif. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen pada Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat. Adapun populasi sasaran dalam penelitian ini sebanyak 300 konsumen Rumah Sakit Islam Cempaka Putih Jakarta Pusat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 orang responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi parsial dan berganda serta uji hipotesis secara parsial dan berganda.

Hasil penelitian diperoleh nilai korelasi parsial X_1 terhadap Y sebesar 0,496, yang berarti hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen, (dengan asumsi kepuasan konsumen konstan) adalah kuat. Nilai korelasi parsial X_2 terhadap Y sebesar 0,385, yang berarti hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen (dengan asumsi kualitas pelayanan konstan) adalah lemah. Nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0,707, menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen adalah kuat. Nilai korelasi parsial dan simultan bersifat positif atau searah, dalam arti jika pelayanan dapat diberikan dengan baik dan konsumen merasakan kepuasan, maka loyalitas konsumen akan meningkat, dan sebaliknya jika pelayanan tidak diberikan dengan baik dan konsumen tidak merasakan kepuasan, maka loyalitas konsumen akan menurun. Uji hipotesis secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen, penelitian menolak H_0 atau menerima H_a maka secara parsial dan simultan terdapat hubungan positif yang signifikan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, loyalitas konsumen*

Tati Sumiati
NPK : 211000063
Program Study S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Iskandar Z Alwi , MM

**RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF SERVICE
AND CUSTOMER SATISFACTION WITH CUSTOMER LOYALTY
ISLAM CEMPAKA WHITE HOSPITAL CENTRAL JAKARTA**

ABSTRACT

The objective of this study is to determine how closely the relationship between service quality and customer satisfaction and customer loyalty to the Islamic Hospital Cempaka Putih , Central Jakarta . The research strategy used is associative strategy . The research method used in this research is a survey research . The general population in this study are all consumers at the Islamic Hospital Cempaka Putih Central Jakarta. The target population in this study are 300 consumers Islamic Hospital Cempaka Putih, Central Jakarta . The sample in this study as many as 75 respondents. The analysis tool used is the analysis of partial correlation coefficients and multiple and partial hypothesis testing and regression .

The results obtained by the partial correlation values X1 to Y amounted to 0.496, which means the relationship of service quality and customer loyalty, (assuming a constant customer satisfaction) is strong. Partial correlation value X2 to Y amounted to 0.385, which means that the relationship of customer satisfaction and customer loyalty (assuming a constant quality of service) is weak. The value of multiple correlation coefficient of 0.707, showing the relationship between service quality and customer satisfaction and customer loyalty is strong. And simultaneous partial correlation value is positive or unidirectional, meaning if the service can be provided with good and consumer satisfaction, the customer loyalty will increase, and vice versa if the service is not provided properly and the consumer does not feel satisfaction, then customer loyalty will decline. Test the hypothesis partially and simultaneously variables of service quality and customer satisfaction and customer loyalty, study or receive reject Ho Ha then partially and simultaneously there is a significant positive correlation variables of service quality and customer satisfaction and customer loyalty

Keywords : *service quality , customer satisfaction , customer loyalty*

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Masalah Penelitian	1
1.1.1. Latar belakang masalah	1
1.1.2. Perumusan masalah pokok	3
1.1.3. Spesifikasi masalah pokok.....	4
1.2. Kerangka Teori.....	4
1.2.1. Identifikasi variabel-variabel penelitian	4
1.2.2. Uraian konseptual tentang variabel.....	5
1.2.3. Hipotesis penelitian	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1. Tujuan penelitian	6
1.3.2. Kegunaan penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Pengertian Pemasaran	13
2.2.2. Pengertian Barang Dan Jasa.....	14
2.2.3. Karakteristik Jasa	15
2.2.4. Pengertian Kualitas	16
2.2.5. Pengertian kualitas Jasa.....	17
2.2.6. Bauran Pemasaran Jasa	17
2.2.7. Pengertian Pelayanan	17
2.2.8. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.9. Pengertian Kepuasan.....	19
2.2.10. Pengertian Konsumen	20
2.2.11. Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.12. Elemen Kepuasan Konsumen	23
2.2.13. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	25
BAB III PROSEDUR PENELITIAN.....	28
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2. Strategi dan Metoda Penelitian	28
3.2.1. Strategi Penelitian	28
3.2.2. Metoda Penelitian.....	28
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1. Populasi Penelitian.....	29
3.3.2. Sampel Penelitian.....	30
3.4. Unit-unit Analisis Penelitian	31
3.5. Metoda Pengumpulan Data.....	31
3.6. Instrumen Pengumpulan Data	32
3.6.1. Uji validitas instrument.....	34
3.6.2. Uji reliabilitas instrument.....	34

	Halaman
3.7. Metode Analisis Data	34
3.7.1. Analisis Koefisien Korelasi.....	34
3.7.2. Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN.....	40
4.1. Deskripsi Perusahaan	40
4.2. Deskripsi Responden.....	46
4.3. Deskripsi Data.....	49
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	50
4.4.1. Uji Validitas	50
4.4.2. Uji Reabilitas.....	52
4.5. Analisis Statistik Data	53
4.5.1 Analisis Koefisien Korelasi Parsial.....	53
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	55
4.5.3 Pengujian Hipotesis.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran-saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Alternatif Jawaban Responden.....	32
Tabel 3.2. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen.....	33
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi	36
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat	48
Tabel 4.5. Validitas Instrumen per Butir untuk Kualitas pelayanan (X ₁).....	51
Tabel 4.6. Validitas Instrumen per Butir untuk Kepuasan konsumen (X ₂).....	52
Tabel 4.7. Validitas Instrumen per Butir untuk Loyalitas konsumen (Y)	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Korelasi Parsial.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Konsumen	25
Gambar 4.1. Struktur Organisasi RS. Islam Cempaka Putih	44
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	49
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen ...	49
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Konsumen	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	66
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen (X_2).....	68
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	70
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	72
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X_2) .	73
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)....	74
Lampiran 8. Data Butir Ganjil Genap Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	75
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).	77
Lampiran 10. Data Butir Ganjil Genap Variabel Kepuasan Konsumen (X_2)	78
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (X_2)	80
Lampiran 12. Data Butir Ganjil Genap Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	81
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	83
Lampiran 14. Data Berpasangan Variabel Penelitian	84
Lampiran 15. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen	86
Lampiran 16. Korelasi Berganda Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Konsumen	87
Lampiran 17. Surat Keterangan Riset	88
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup.....	89