

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN,  
HARGA,FASILITAS DAN KEPUASAN DENGAN  
LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT  
HERMINA GRAND WISATA DI BEKASI**

**(Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai)**

**SKRIPSI**

**ANGGITA TANZANIA PUTRI**

**21150000132**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN,  
HARGA,FASILITAS DAN KEPUASAN DENGAN  
LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT  
HERMINA GRAND WISATA DI BEKASI**  
**(Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai)**

**SKRIPSI**

**ANGGITA TANZANIA PUTRI**  
**21150000132**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA,FASILITAS  
DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH  
SAKIT HERMINA GRAND WISATA DI BEKASI**

**(Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 03 Maret 2020

**ANGGITA TANZANIA PUTRI**  
NPM 21150000132

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

### **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA,FASILITAS DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT HERMINA GRAND WISATA DI BEKASI**

**(Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Farmansjah Maliki, SE, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Jakarta, 03 Maret 2020

Pembimbing,



Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



#ACQ/4/2020

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA,FASILITAS DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT HERMINA GRAND WISATA DI BEKASI

(Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada hari Kamis, tanggal 9 April 2020 dengan nilai B+.

Penulis Ujian Skripsi :

1. .... ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. .... ; Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc  
(Pembimbing)
3. .... ; Imelda Aprileny, S.E M.E  
(Anggota Penguji I)
4. .... ; Joko Bagio Santoso, S.E M.M  
(Anggota Penguji II)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Serjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu Selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Masyarakat RT.012/RW.010 di Perumahan Griya Setu Permai yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Untuk Ayah dan Ibu yang tak pernah lelah menanyakan kapan selesai mengerjakan tugas akhir ini dan tak pernah putus memberikan doa, selalu memberikan semangat tiada henti agar saya tidak merasa stres dan lelah mengerjakan tugas akhir ini.
8. Untuk kakak sepupu Gilang Aldhan, SE yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang membangkitkan saya untuk terus berjuang dari awal saya kuliah sampai saat ini.
9. Untuk sahabatku dimasa putih abu-abu Made Emi Suria Dewi dan Niken Permata Hati terima kasih untuk dukungan, selalu memberi semangat saya dan mengajak saya hangout sehingga saya tidak merasa jenuh dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Untuk teman terdekatku Cindy Chesarah, Siflia Saraswati dan Ady Prasetyyo, yang membantu memberikan saya saran dan dukungan agar tidak perpanjang. Teman-teman sekelasku B terimakasih tanpa pelajaran kalian saya tidak bisa

sedewasa saat ini dan seluruh teman-teman STEI program Strata-1 Manajemen angkatan 2015 terima kasih untuk momen kebersamaan terbaik selama di STEI.

11. Muhammad Rifli Qowwyyan seseorang yang amat sabar menemani saya setiap hari tanpa lelah mendengarkan keluh kesah dari awal mengerjakan tugas akhir ini sampai akhirnya selesai, terimakasih atas doa, saran serta motivasi yang membangun agar saya merasa semangat kembali.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 03 Maret 2020

**ANGGITA TANZANIA PUTRI**  
NPM 21150000132

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggita Tanzania Putri  
NPM 21150000132  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non- exclusive Royalty- Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

### **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA,FASILITAS DAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT HERMINA GRAND WISATA DI BEKASI**

**(Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Maret 2020

Jakarta, 03 Maret 2020

**ANGGITA TANZANIA PUTRI**  
NPM 21150000132

Anggita Tanzania Putri  
NPM : 21150000132  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, HARGA,FASILITAS DAN  
KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT  
HERMINA GRAND WISATA DI BEKASI**  
**(Studi Kasus Pada Warga Griya Setu Permai)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan pada Rumah Sakit Hermina Grand Wisata di Bekasi.

Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Rumah Sakit Hermina Grand Wisata di Bekasi pada warga Griya Setu Permai . Sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden. Sampel penelitian ini menggunakan *software Microsoft Office Excel* dan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 20*. Alat Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis koefisien korelasi parsial dan simultan.

Kesimpulannya adalah secara parsial variabel kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan kepuasan memiliki hubungan yang positif dengan loyalitas pelanggan. Dan secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan kepuasan memiliki hubungan yang positif dengan loyalitas pelanggan

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Kepuasan, Loyalitas  
Pelanggan***

Anggita Tanzania Putri  
NPM : 21150000132  
S1 Management Study Program

Advisor :  
Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc

**THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF SERVICE, PRICE,  
FACILITIES AND SATISFACTION WITH CUSTOMER LOYALTY IN  
HERMINA GRAND HOSPITAL IN BEKASI  
(A Case Study on Griya Setu Permai Residents)**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between Service Quality, Price and Facilities on Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variables Hermina Grand Wisata in Bekasi.*

*This research uses the method used in this research is survey research. The population in this study were all customers of the Hermina Grand Wisata in Bekasi at Griya Setu Permai. The sample in this study was 97 respondents. This research sample uses Microsoft Office Excel software and Statistical Product and Service Solution (SPSS) 20. Analysis tools used are validity test, reliability test, partial and multiplecorrelation coefficient analysis.*

*The conclusion is that partially service quality, price, facilities, and satisfaction variable has a positive relation with consumer loyalty.. Simultaneously the service quality, price, facilities and satisfaction variables have a positive relation with customer loyalty.*

**Keywords :** *Service Quality, Price, Facilities, Satisfaction, Loyalty Customer*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 <b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
 <b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1. Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.2. Harga .....	18
2.2.3. Fasilitas .....	19
2.2.4. Kepuasan.....	20
2.2.5. Loyalitas Pelanggan .....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis.....	23

**Halaman**

2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan .....	23
2.3.2. Hubungan Harga Dengan Loyalitas Pelanggan ..	23
2.3.3. Hubungan Fasilitas Dengan Loyalitas Pelanggan	24
2.3.4 Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pelanggan .....	24
2.3.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pelanggan..	24
2.4. Hipotesis Penelitian .....	24
2.5. Kerangka Konseptual.....	25
 <b>BAB III     METODA PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Strategi Penelitian .....	27
3.2 Populasi dan Sampel .....	27
3.2.1. Populasi Penelitian .....	27
3.2.2. Sampel Penelitian.....	27
3.3. Metoda Pengumpulan Data .....	29
3.4. Operasional Variabel.....	30
3.5. Alat Analisis Data .....	35
3.5.1. Uji Validitas .....	36
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	37
3.5.3. Analisis Koefisien Kolerasi Parsial .....	37
3.5.4. Analisis Koefisien Kolerasi Berganda.....	38
3.5.5. Pengujian Hipotesis .....	39
 <b>BAB IV     HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	41
4.2. Deskripsi Responden.....	42
4.3. Deskripsi Data .....	44
4.4. Metoda Analisis Data .....	47

<b>Halaman</b>	
4.4.1 Uji Validitas .....	47
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.5. Analisis Statistik Data .....	50
4.5.1. Analisis Koefisien Kolerasi Parsial.....	50
4.5.2.    Analisis Koefisien Kolerasi Berganda .....	53
4.5.3. Uji Hipotesis .....	53
4.6. Interpretasi Hasil Pembahasan .....	56
 <b>BAB V</b>	
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian.	61
 <b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>63</b>
 <b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Skala Likert .....	30
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Dan Sub Indikator Kualitas Pelayanan.....	31
<b>Tabel 3.3.</b> Indikator dan Sub Indikator Harga .....	32
<b>Tabel 3.4.</b> Indikator dan Sub Indikator Fasilitas .....	33
<b>Tabel 3.5.</b> Indikator dan Sub Indikator Kepuasan .....	34
<b>Tabel 3.6.</b> Indikator dan Sub Indikator Loyalitas Pelanggan .....	35
<b>Tabel 3.7.</b> Tabel Koefisien Korelasi .....	37
<b>Tabel 3.8.</b> Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	38
<b>Tabel 4.1.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
<b>Tabel 4.2</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
<b>Tabel 4.3.</b> Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
<b>Tabel 4.4.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
<b>Tabel 4.5.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	48
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	48
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	49
<b>Tabel 4.8.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	49
<b>Tabel 4.9.</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	50
<b>Tabel 4.10.</b> Analisis Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	51
<b>Tabel 4.11.</b> Analisis Koefisien Korelasi Parsial Harga dengan Loyalitas Pelanggan.....	51
<b>Tabel 4.12.</b> Analisis Koefisien Korelasi Parsial Fasilitas dengan Loyalitas Pelanggan .....	52
<b>Tabel 4.13.</b> Analisis Koefisien Korelasi Parsial Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan.....	52
<b>Tabel 4.14.</b> Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	53
<b>Tabel 4.15.</b> Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	54

**Halaman**

**Tabel 4.16.** Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan..... 57

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual .....	26
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan .....	44
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Harga .....	45
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Fasilitas.....	45
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Kepuasan .....	46
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Skala Likert Loyalitas Pelanggan .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	66
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan...	71
<b>Lampiran 3.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden Harga .....	72
<b>Lampiran 4.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden Fasilitas.....	73
<b>Lampiran 5.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan .....	74
<b>Lampiran 6.</b> Rekapitulasi Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan .	75
<b>Lampiran 7.</b> Tabulasi Skor Kualitas Pelayanan.....	76
<b>Lampiran 8.</b> Tabulasi Skor Harga.....	79
<b>Lampiran 9.</b> Tabulasi Skor Fasilitas.....	82
<b>Lampiran 10.</b> Tabulasi Skor Kepuasan .....	85
<b>Lampiran 11.</b> Tabulasi Skor Loyalitas Pelanggan .....	88
<b>Lampiran 12.</b> Tabulasi Skor Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, dan Kepuasan Loyalitas Pelanggan .....	91
<b>Lampiran 13.</b> Distribusi Nilai r tabel Signifikansi 5% Dan 1% .....	94
<b>Lampiran 14.</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	95
<b>Lampiran 15.</b> Hasil Uji Validitas Harga.....	96
<b>Lampiran 16.</b> Hasil Uji Validitas Fasilitas .....	97
<b>Lampiran 17.</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	98
<b>Lampiran 18.</b> Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	99
<b>Lampiran 19.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	100
<b>Lampiran 20.</b> Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	101
<b>Lampiran 21.</b> Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas.....	102
<b>Lampiran 22.</b> Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan .....	103
<b>Lampiran 23.</b> Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan .....	104
<b>Lampiran 24.</b> Hasil Pengolahan Data Perhitungan Nilai Koefisien Kolerasi Parsial.....	105
<b>Lampiran 25.</b> Hasil Pengolahan Data Perhitungan Nilai Koefisien Kolerasi Berganda .....	106

**Halaman**

<b>Lampiran 26.</b> Surat Riset.....	107
<b>Lampiran 27.</b> Daftar Riwayat Hidup.....	108