

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS
(Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan)**

SKRIPSI

**ALIF ADIYATMA
2114000170**



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

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS
(Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan)**

SKRIPSI

**ALIF ADIYATMA
2114000170**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana 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, 1 Oktober 2019

MATERAI 6000

ALIF ADIYATMA
NPM 2114000170

PERSETUJUAN PEMBIMBING

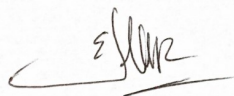
Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Engkur, S.IP., ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-I Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-I Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 1 Oktober 2019

Pembimbing.



Dr. Engkur, S.IP., ME.

Kepala Program Studi S-I Manajemen,



Muhammad Ramadhya, BBA., MBA

#ACC 22/12

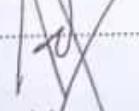

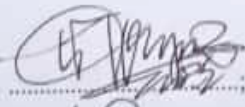
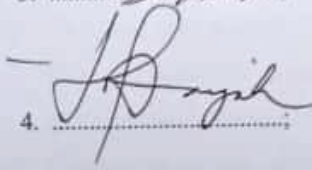
HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 11 Maret 2020 dengan nilai A-

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ; M. Ramaditya, BBA., MBA
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Dr. Engkur, S.IP., ME.
(Pembimbing)
3. ; Ir. Dwi Windu Suryono, MS
(Anggota Penguji)
4. ; Drs. Hamdani M. Syah, MBA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat di atasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dr. Engkur, S.IP., ME. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan Bapak Drs. Hamdani M. Syah, MBA 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 (STEI).
4. Bapak Dr. Anhar, M.Sc., SE., Ak., CA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak M. Ramaditya, BBA., MBA selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktunya untuk mengisi kuisioner dan izin yang telah diberikan selama penulis melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua Sadeli dan Jatminah tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan nasehatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jakarta, 1 Oktober 2019

ALIF ADIYATMA
NPM 2114000170

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : ALIF ADIYATMA
NPM : 2114000170
Program Studi : S1 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 karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan)

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 (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah 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 : Oktober 2019

Yang menyatakan,

ttd

ALIF ADIYATMA

Alif Adiyatma NPM : 2114000170 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Engkur, S.IP., ME.
PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS (Studi Kasus pada Pasien RSUD. Persahabatan)	
ABSTRAK	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur.</p> <p>Strategi yang digunakan adalah strategi asosiatif. Metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur berjumlah 100 orang. Alat analisis yang digunakan SPSS dengan teknik analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis baik secara parsial dan simultan.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pasien sebesar 20,52% ; kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien sebesar 6,97% ; kontribusi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien sebesar 17,98% ; kontribusi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pasien sebesar 17,1% dan kontribusi pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien sebesar 91,01%. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dan simultan nilai pelanggan signifikan, kepuasan pelanggan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur.</p> <p>Temuan hasil penelitian ini bermanfaat untuk Rumah Sakit Umum Persahabatan Jakarta Timur untuk senantiasa mempertahankan loyalitas pasien.</p>	
<i>Kata kunci : Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pasien</i>	

Alif Adiyatma
NPM : 2114000170
Program Studi S-1 Manajemen

Advisory Lecturer :
Dr. Engkur, S.IP., ME.

*THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE, QUALITY
OF SERVICE, AND CUSTOMER SATISFACTION
TOWARDS LOYALTY
(Case Study Patient at RSU. Persahabatan)*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of customer value, service quality, and customer satisfaction on patient loyalty at the Persahabatan General Hospital, East Jakarta.

The strategy used is an associative strategy. The research method used in this research is a survey method, using a questionnaire as a data collection tool. Respondents who were the samples in this study were 100 patients at the Persahabatan General Hospital, East Jakarta. The analytical tool used SPSS with the coefficient of determination analysis techniques and hypothesis testing both partially and simultaneously.

The results showed that the contribution of the influence of customer value to patient loyalty was 20.52%; the contribution of the influence of service quality to patient loyalty was 6.97%; contribution of the influence of customer satisfaction to patient loyalty by 17.98%; the contribution of the influence of brand image to patient loyalty was 17.1% and the contribution of the influence of customer value, service quality, and customer satisfaction to patient loyalty was 91.01%. The result of hypothesis testing partially and simultaneously shows a significant influence on customer value, customer satisfaction, and service quality on patient loyalty at the Persahabatan General Hospital, East Jakarta.

The findings of this study are useful for the East Jakarta Persahabatan General Hospital to always maintain patient loyalty.

**Keywords: Customer Value, Service Quality, Customer Satisfaction,
Patient loyalty**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pemasaran jasa	10
2.2.2. Nilai pelanggan	14
2.2.3. Kualitas pelayanan	16
2.2.4. Kepuasan pelanggan.....	19
2.2.5. Loyalitas pasien.....	22

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	25
2.3.1. Pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pasien.....	25
2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien ..	25
2.3.3. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien	26
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODA PENELITIAN.....	29
3.1. Strategi Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel	29
3.2.1. Populasi penelitian.....	29
3.2.2. Sampel penelitian	30
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	31
3.3.1. Jenis data	31
3.3.2. Metoda pengumpulan data	31
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	35
3.5. Metoda Analisis Data.....	36
3.5.1. Metoda pengolahan data.....	36
3.5.2. Metoda penyajian data.....	37
3.5.3. Analisis statistik data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
4.2. Deskripsi Responden.....	43
4.3. Deskripsi Data.....	46
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	51
4.5. Analisis Statistik Data	54
4.5.1. Analisis koefisien determinasi	54
4.5.2. Pengujian hipotesis	55
4.6. Temuan Hasil Penelitian	58

	Halaman
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Simpulan	61
5.2. Saran.....	62
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	62
 DAFTAR REFERENSI	 63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	19
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator Penelitian.....	33
Tabel 4.1. Rekap Jawaban Kuesioner tentang Nilai Pelanggan (X_1)	47
Tabel 4.2. Rekap Jawaban Kuesioner tentang Kualitas Pelayanan (X_2).....	48
Tabel 4.3. Rekap Jawaban Kuesioner tentang Kepuasan Pelanggan (X_3)	49
Tabel 4.4. Rekap Jawaban Kuesioner tentang Loyalitas Pasien (Y).....	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan (X_1)	51
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	52
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X_3)	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien (Y).....	53
Tabel 4.9. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4.2. Usia Responden.....	44
Gambar 4.3. Pendidikan Responden.....	44
Gambar 4.4. Frekuensi Kunjungan Responden	45
Gambar 4.5. Pekerjaan Responden	45
Gambar 4.6. Fasilitas Kesehatan yang Digunakan Responden.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner penelitian.....	65
Lampiran 2. Struktur Organisasi RSUP Persahabatan Jakarta Timur	71
Lampiran 3. Identitas Responden	72
Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Nilai Pelanggan (X_1)	73
Lampiran 5. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	75
Lampiran 6. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Kepuasan pelanggan (X_3).....	77
Lampiran 7. Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	79
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Nilai Pelanggan (X_1)	81
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	82
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan pelanggan (X_3).....	83
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	84
Lampiran 12. Tabel r Product Moment	85
Lampiran 13. Total Skor Data Variabel Penelitian	86
Lampiran 14. Hasil Uji Parsial	88
Lampiran 15. Hasil Uji Simultan.....	89
Lampiran 16. Surat Keterangan Riset.....	90
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	91