

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA**

SKRIPSI

**MITA NOVITASARI
21150000208**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIEI)
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA**

SKRIPSI

**MITA NOVITASARI
21150000208**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA

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 akan bersedia menerima sanksi suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 22 - 12 - 2020



MITA NOVITASARI
NPM 21150000208

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia . Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., 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, Jakarta.

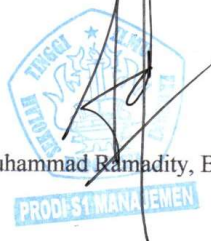
Jakarta, 22 -12 - 2020

Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



PRODI S1 MANAJEMEN

Muhammad Ramadity, BBA., M.Sc

^{ncc}
#22-12-2020

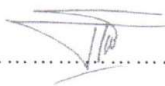
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 27 Maret 2019 dengan nilai **B+**

Panitia Ujian Skripsi

- | | | |
|-----------|---|---|
| 1. ; |  | Muhammad Ramadity, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen) |
| 2. ; |  | Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
(Pembimbing) |
| 3. ; |  | Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM
(Penguji) |
| 4. ; |  | Asep Saefurahman, SE., M.Si
(Penguji) |

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat Hidayat dan Karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

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

1. Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM Asep Saefurahman, SE., M.Si dosen penguji.
3. Bapak H. Agustian Burda, B.S.B.A., M.B.A, selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
4. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.sc, Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Bapak Drs. Sumitro, M.sc Selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen, staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran serta bantuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh staff perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan waktu kepada penulis untuk meminjamkan buku-buku untuk referensi dalam penulisan skripsi ini.
10. Untuk Mamah, Papah, Kakak dan Keluarga tercinta yang selama ini tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, cinta, doa dan dukungannya baik material dan moral.
11. Kepada Riyan Alvian yang selalu memberikan dukungan moral yang yang tak kunjung henti selama penelitian ini.
12. Kepada para sahabat-sahabat Sarah Milya Dewi, Hanaulfah hapsoh, Agata C.I.C Alle yang selalu membantu dan mengingatkan dalam proses penulisan skripsi ini.
13. Kepada Zahra Khaerunisa dan Cahya Dini, SAK yang sudah menjadi guru bisa menjelaskan semua yang kurang paham dan memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini
14. Dan para teman seperjuangan Sarah Milya Dewi, Nadia yang terus membantu

Mita Novitasari

NPM : 21150000208

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing

Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif pendekatan kuantitatif. Aplikasi olah data yang digunakan adalah SPSS 25.0. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap di Paviliun Kartika RSPAD. Sampel penelitian sebanyak 97 Responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner pasien rawat inap. Analisis statistik data yang digunakan adalah uji koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara simultan terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap kepuasan pasien pada Paviliun Kartika RSPAD.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Kepuasan Pasien

Mita Novitasari ID Number : 21150000208 Program S-1 Management	Supervisor Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
<i>INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND PRICE TO PATIENT SATISFACTION AT THE PAVILION OF KARTIKA RSPAD JAKARTA</i>	
ABSTRACT <i>This research aims to test whether there is a influence on quality of service, facilities, and price to the satisfaction of Pasein in the Pavilion of Kartika RSPAD Jakarta.</i> <i>This research uses a type of associative research quantitative approach. The data application used is SPSS 25.0. The population of this study is all patients who are hospitalized in pavilion Kartika RSPAD. Research samples for 97 respondents. The sampling techniques used are Purposive sampling techniques. Data collection techniques using the questionnaire method when hospitalized patients. Statistical analysis of the data used is the test coefficient of determination and hypothesis testing.</i> <i>The results showed that the quality of service has a partial effect on patient satisfaction. Partial facilities have no effect on patient satisfaction. Prices partially affect patient satisfaction. Simultaneously there is influence on the quality of service, facilities, and price of patient satisfaction in the pavilion of Kartika RSPAD.</i>	
Keyword : <i>Quality of service, facilities, price, and patient satisfaction</i>	

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

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

Nama	: MITA NOVITASRI
NPM	: 21150000208
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 skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PAVILIUN KARTIKA RSPAD JAKARTA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia bentuk menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) 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 : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Pada tanggal :

Yang menyatakan,

MITA NOVITASARI

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	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	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 7
2.1. Review Peneliti Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3. Pengertian Fasilitas	14
2.2.4. Pengertian Harga.....	16

2.2.5. Pengertian Kepuasan Pasien.....	17
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	18
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien...	18
	Halaman
2.3.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.....	19
2.3.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	19
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	20
2.4. Pengembangan Hipotesis	22
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	23
BAB III METODA PENELITIAN.....	24
3.1. Strategi Penelitian.....	24
3.2. Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi Penelaitan	24
3.2.2. Sampel Penelitian.....	24
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	25
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	26
3.5. Uji Instrumen Data.....	29
3.5.1. Uji Validitas Instrumen	29
3.5.2. Uji Realibilitas Instrumen	30
3.6. Metoda Analisis Data.....	30
3.6.1. Pengolahan Data	30
3.6.2. Statistik Deskriptif	30
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.2. Deskripsi Responden	36
4.2.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.2. Data Responden Berdasarkan Usia	37
4.2.3. Data Responden Berdasarkan Jaminan Biaya	38
4.2.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	38

4.2.5.Deskripsi Variabel.....	39
4.3 Uji Instrument Data.....	41
4.3.1. Hasil Uji Validitas.....	42
4.3.2. Hasil Uji Realibilitas	44
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	45
4.4.2. Hasil Uji Multikolineritas	45
4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.5. Hasil Pengujian Hipotesis	47
4.5.1. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji-t).....	47
4.5.2. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji-F).....	48
4.5.3. Hasil Pengujian Koefisien Determina.....	49
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1. Simpulan	51
5.2. Saran	52
DAFTAR REFERENSI	53
LAMPIRAN 	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Nilai Jawaban Responden.....	26
Tabel 3.2. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Kepuasan Pasien	27
Tabel 4.1. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan usia	37
Tabel 4.3. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jaminan Biaya.....	38
Tabel 4.4. Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan pekerjaan.....	39
Tabel 4.5. Tabel Uji Validitas Variabel X_1	42
Tabel 4.6. Tabel Uji Validitas Variabel X_2	43
Tabel 4.7. Tabel Uji Validitas Variabel X_3	43
Tabel 4.8. Tabel Uji Validitas Variabel Y.....	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Realibilitas.....	44
Tabel 4.10. Hasil Normalitas.....	45
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.12. Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.12. Hasil Uji-t.....	47
Tabel 4.13. Hasil Uji-F.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	40
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Fasilitas (X_2).....	40
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Harga (X_3).....	41
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pasien (Y)	41

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	53
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	58
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel Fasilitas (X2)	60
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Harga (X3)	63
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien (Y)	66
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas & Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan	69
Lampiran 7. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas & Realibilitas Variabel Fasilitas	70
Lampiran 8. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas & Realibilitas Variabel Harga.....	71
Lampiran 9. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas & Realibilitas Variabel Kepuasan Pasien.....	72
Lampiran 10. Hasil Pengolahan Data SPSS Koefisien Determinasi Parsial Dan Simultan	73
Lampiran 11. Hasil Pengolahan Data SPSS Pengujian Hipotesis (uji t dan uji F)...	75
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup.....	76
Lampiran 13. Surat Keterangan Riset.....	77

