

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI KLINIK KESEHATAN DAN KEBIDANAN
HELLEN WIDYAWATI, JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**ANNA RYA
2114000217**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI KLINIK KESEHATAN DAN KEBIDANAN
HELLEN WIDYAWATI, JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**ANNA RYA
2114000217**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KLINIK KESEHATAN DAN KEBIDANAN HELLEN WIDYAWATI, JAKARTA UTARA

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, Agustus 2021

MATERAI 6000

ANNA RYA

NPM 2114000217

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KLINIK KESEHATAN DAN KEBIDANAN HELLEN WIDYAWATI, JAKARTA UTARA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021

Pembimbing,
digitally signed

digitally signed by
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen
digitally signed

digitally signed by
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KLINIK KESEHATAN DAN KEBIDANAN HELLEN WIDYAWATI, JAKARTA UTARA

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal **6 September 2021** dengan nilai **A+**

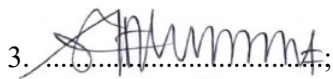
Panitia Ujian Karya ilmiah



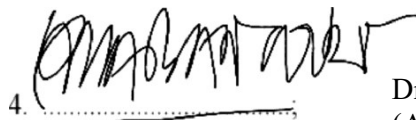
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Pembimbing)



Farmansjah Maliki, SE., MM.
(Anggota Penguji)



Dr. Gatot Prabantoro, SE,MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Tuhan YME 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 diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu 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. Ibu Dr. Ir. Diah Pranitasari, MBA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc 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. Teruntuk Kedua Orang Tua saya Finna Lina S dan Golden Oscar yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan motivasi baik dari segi moral atau materi, yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan pendidikan tertinggi Saya dan memimbing serta dukungan lahir batin , dan terima kasih atas nasehatnya selama ini. Semua itu akan menjadi pedoman dan Jasa yang tak bisa di balas oleh apa pun.
8. Pihak Klinik dan team Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara yang sebesar-besarnya atas waktunya untuk mengisi kuisioner dan izin yang telah diberikan selama penulis melakukan penelitian.

9. Teruntuk Bidan Hellen Widyawati selaku kaka Saya sendiri, yang sudah membantu bimbing Saya, memberi arahan dan masukan sampai dukungan waktu dan Tenaga dalam masa melakukan Penelitian di Klinik Bersalin Bidan Hellen.
10. Teman-teman Manajemen malam Angkatan 2014 untuk segala dukungan dan motivasi serta semangat dalam membantu penulisan skripsi ini . serta teman-teman lainnya yang tidak bisa sebut satu persatu terima kasih atas segala dukungan baik materi dan perhatiannya .

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, Agustus 2021

ANNA RYA
NPM 2114000217

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 : ANNA RYA
NPM : 2114000217
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 KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KONSUMEN DI KLINIK KESEHATAN DAN KEBIDANAN HELLEN WIDYAWATI, JAKARTA UTARA

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 : Agustus 2021

Yang menyatakan,

ttd

ANNA RYA

Anna Rya
NPM : 2114000217
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA KONSUMEN DI KLINIK KESEHATAN
DAN KEBIDANAN HELLEN WIDYAWATI, JAKARTA UTARA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus sebanyak 110 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan Software (perangkat lunak) SmartPLS 3.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi baik secara langsung maupun simultan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara..

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen

Anna Rya
NPM : 2114000217
Programme Study S-1 Management

Advisor Lecturer :
Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND LOCATIONS ON CUSTOMER'S JOB SATISFACTION IN HELLEN WIDYAWATI HEALTH AND MIDWIFERY CLINIC, NORTH JAKARTA

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality, facilities and location on customer satisfaction at Hellen Widyawati Health and Midwifery Clinic, North Jakarta.

The strategy used in this study is an associative strategy with a survey method. The population in this study were all consumers of Hellen Widyawati Health and Midwifery Clinic, North Jakarta. The sampling technique used in this study was technic sensus of 110 respondents. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This research uses path analysis method with SmartPLS 3 software.

The results of this study indicate that there is a positive and significant effect of service quality, facilities and location both directly and simultaneously on customer satisfaction at Hellen Widyawati Health and Midwifery Clinic, North Jakarta.

Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pemasaran	12
2.2.2. Bauran pemasaran (<i>Marketing mix</i>).....	14
2.2.3. Kualitas pelayanan	16
2.2.4. Fasilitas	18
2.2.5. Lokasi.....	21
2.2.6. Kepuasan konsumen.....	23

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	26
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	26
2.3.2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen	27
2.3.3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen	28
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	28
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	29
BAB III METODA PENELITIAN	31
3.1. Strategi Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel	31
3.2.1. Populasi penelitian.....	31
3.2.2. <i>Sampling</i> dan ampel penelitian.....	32
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	32
3.3.1. Data.....	32
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	33
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5. Metoda Analisis Data.....	36
3.5.1. Metoda penyajian data.....	36
3.5.2. Analisis statistik data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	42
4.1.1. Sejarah singkat objek penelitian.....	41
4.1.2. Deskripsi responden.....	42
4.2. Deskripsi Data.....	43
4.2.1. Deskripsi variabel kualitas pelayanan	44
4.2.2. Deskripsi variabel fasilitas	44
4.2.3. Deskripsi variabel lokasi	45
4.2.4. Deskripsi variabel kepuasan konsumen.....	46

4.3. Analisis Statistik	46
4.3.1. Evaluasi <i>Measurement (Outer)</i> Model	46
4.3.2. Pengujian Model Struktur (<i>Inner Model</i>).....	52
4.3.3. Hasil <i>Bootsrapping</i>	55
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Simpulan	63
5.2. Saran.....	63
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	64
DAFTAR REFERENSI	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Landasan Teori Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert	34
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian.....	35
Tabel 3.3. Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	38
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2. <i>Loading Factor</i>	48
Tabel 4.3. <i>Average Variance Extracted</i>	49
Tabel 4.4. <i>Cross Loading</i>	50
Tabel 4.5. <i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 4.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.7. Nilai <i>Goodness Of Fit</i> (GOF).....	54
Tabel 4.8. Model <i>Fit</i>	54
Tabel 4.9. Hasil FR-Square	55
Tabel 4.10. Pengaruh Langsung (Direct Effect)	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Sederhana Proses Pemasaran.....	12
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan.....	44
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Fasilitas.....	45
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Lokasi	45
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan konsumen.	46
Gambar 4.5. Hasil PLS <i>Algorithma</i>	47
Gambar 4.6. Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Uji Coba Variabel Kualitas pelayanan (X_1)	72
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Uji Coba Variabel Fasilitas (X_2).....	73
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Uji Coba Variabel Lokasi (X_3).....	74
Lampiran 5. Rekapitulasi Data Uji Coba Variabel Kepuasan konsumen (Y)	75
Lampiran 6. Output Uji Validitas Uji Coba.....	76
Lampiran 7. Output Uji Reliabilitas Uji Coba.....	79
Lampiran 8. Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan (X_1).....	80
Lampiran 9. Rekapitulasi Data Variabel Fasilitas (X_2)	83
Lampiran 10. Rekapitulasi Data Variabel Lokasi (X_3).....	86
Lampiran 11. Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan konsumen (Y).....	89
Lampiran 12. Deskripsi Data.....	92
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas.....	93
Lampiran 14. Hasil Uji Validity Diskriminan.....	95
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas	97
Lampiran 16. Hasil Model Fit	98
Lampiran 17. Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung.....	99
Lampiran 18. Hasil RSquare	101
Lampiran 19. Dokumentasi Foto	102
Lampiran 20. Surat Keterangan Riset.....	107
Lampiran 21. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	108