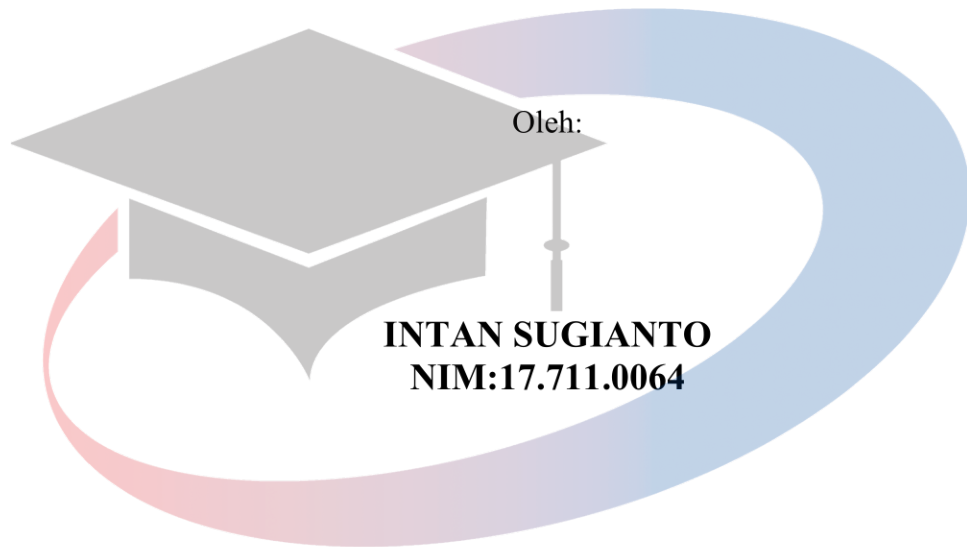


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL
MEDAN**

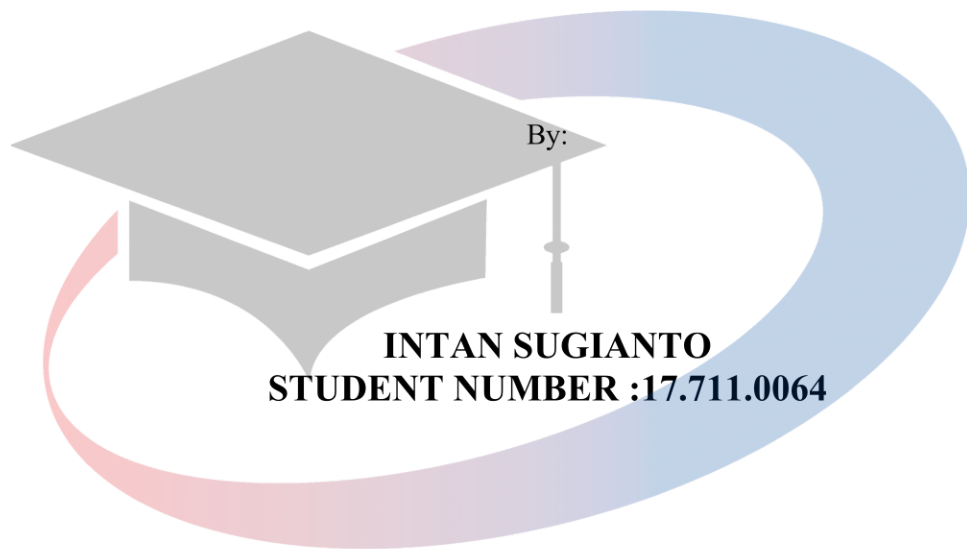
SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES
AND COSTS ON PATIENT SATISFACTION AT
MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL
MEDAN**

FINAL RESEARCH



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI
MURNI TEGUH MEMORIAL HOSPITAL
MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

INTAN SUGIANTO
NIM : 17.711.0064

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

Medan, 4 Agustus 2021
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,

(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Murni Teguh Memorial Hospital Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Pendamping Pembimbing dan Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku ketua STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
4. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan memberikan dukungan moral maupun material selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan ini.

7. Seluruh responden pasien Murni Teguh Memorial Hospital Medan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam pengisian kuesioner serta karyawan rumah sakit yang telah membantu dalam memberikan informasi.
8. Teman-teman seperjuangan penulis Jusni Pristina, dll serta teman seangkatan yang selalu memberi dukungan dan masukan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 15 Juli 2021

Penulis

(Intan Sugianto)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE- Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Intan Sugianto

NIM : 17.711.0064

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Murni Teguh Memorial Hospital Medan

Tempat Penelitian : Murni Teguh Memorial Hospital Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Jawa No.2 Medan Timur

No. Telepon Tempat Penelitian : 081397735354

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Rights*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 23 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan,



(Intan Sugianto)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan biaya terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh *Memorial Hospital* baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang melakukan pengobatan di Murni Teguh *Memorial Hospital*. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dan untuk menghitung jumlah sampel menggunakan rumus *lemeshow*, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 96 pasien. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh *Memorial Hospital* sedangkan variable fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Murni Teguh *Memorial Hospital*. Secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Murni Teguh *Memorial Hospital*. Koefisien determinasi menunjukkan sebesar 74,1% dari variasi variabel dependen kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh variabel independen kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, sedangkan sisanya sebesar 25,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Kepuasan Pasien.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality, facilities, and costs on patient satisfaction at Murni Teguh Memorial Hospital, either partially or simultaneously. This research is quantitative descriptive. The population in this study were patients who received treatment at the Murni Teguh Memorial Hospital. The sampling technique in this study used the accidental sampling technique and to calculate the number of samples using the Lemeshow formula, so that the number of samples in this study was 96 patients. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed that partially the quality of service and price had an effect on patient satisfaction at Murni Teguh Memorial Hospital, while the facility variable had no effect on patient satisfaction at Murni Teguh Memorial Hospital. Simultaneously the quality of service, facilities and prices affect patient satisfaction at Murni Teguh Memorial Hospital. The coefficient of determination shows 74.1% of the variation in the dependent variable of patient satisfaction which can be explained by the independent variables of service quality, facilities and price, while the remaining 25.9% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Facilities, Prices and Patient Satisfaction.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	i
<u>ABSTRACT</u>	ii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iii
<u>DAFTAR ISI</u>	v
<u>DAFTAR TABEL</u>	viii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	ix
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	x
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
1.1 <u>Latar Belakang</u>	1
1.2 <u>Rumusan masalah</u>	4
1.3 <u>Ruang Lingkup</u>	4
1.4 <u>Tujuan Penelitian</u>	5
1.5 <u>Manfaat Penelitian</u>	5
1.6 <u>Originalitas</u>	5
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	7
2.1 <u>Landasan Teori</u>	7
2.1.1 <u>Manajemen Pemasaran</u>	7
2.1.2 <u>Pemasaran Jasa</u>	8
2.1.3 <u>Kepuasan Pasien</u>	8
2.1.4 <u>Kualitas Pelayanan</u>	19
2.1.5 <u>Fasilitas</u>	23
2.1.6 <u>Harga</u>	26
2.2 <u>Review Penelitian Terdahulu</u>	28
2.3 <u>Kerangka Konseptual</u>	30
2.4 <u>Pengembangan Hipotesis</u>	32
2.4.1 <u>Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien</u>	32
2.4.2 <u>Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien</u>	32
2.4.3 <u>Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pasien</u>	33
2.4.4 <u>Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien</u>	33
<u>BAB III</u>	35

<u>METODE PENELITIAN</u>	35
3.1 <u>Jenis Penelitian</u>	35
3.2 <u>Objek Penelitian</u>	35
3.3 <u>Populasi Dan Sampel</u>	35
3.4 <u>Metode Pengumpulan Data</u>	36
3.4.1 <u>Data primer</u>	36
3.4.2 <u>Data Sekunder</u>	37
3.5 <u>Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional Variabel</u>	37
3.6 <u>Metode Analisis Data</u>	40
3.6.1 <u>Analisis Statistik Deskriptif</u>	40
3.6.2 <u>Pengujian Kualitas Data</u>	40
3.6.3 <u>Pengujian Asumsi Klasik</u>	41
3.6.4 <u>Metode Regresi Linear Berganda</u>	43
3.6.5 <u>Pengujian Hipotesis</u>	44
<u>BAB IV</u>	46
<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	46
4.1 <u>Hasil Penelitian</u>	46
4.1.1 <u>Gambaran Umum Perusahaan</u>	46
4.1.2 <u>Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner</u>	47
4.1.3 <u>Gambaran Umum Responden (Demografi)</u>	47
4.1.4 <u>Hasil Statistik deskriptif</u>	48
4.1.5 <u>Hasil Uji Kualitas Data</u>	52
4.1.6 <u>Hasil Uji Asumsi Klasik</u>	55
4.1.7 <u>Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda</u>	60
4.1.8 <u>Hasil Uji Hipotesis</u>	61
4.2 <u>Pembahasan Hasil Penelitian</u>	63
4.2.1 <u>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien</u>	63
4.2.2 <u>Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien</u>	64
4.2.3 <u>Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien</u>	64
4.2.4 <u>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien</u>	65
<u>BAB V</u>	67
<u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	67
5.1 <u>Kesimpulan</u>	67

5.2	<u>Saran</u>	67
	<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	69
	<u>LAMPIRAN</u>	72
	<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	102



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Fasilitas dan Pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Murni Teguh	15
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Skala Likert.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Pendistribusian Kuesioner	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Fasilitas	50
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Harga	50
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Fasilitas	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Harga.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien	55
Tabel 4. 17 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	57
Tabel 4. 18 Uji Multikolinieritas	58
Tabel 4. 19 Uji Glejser.....	59
Tabel 4. 20 Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 21 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4. 22 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Histogram	56
Gambar 4. 2 Uji Normalitas P-P Plot.....	57
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	72
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	77
LAMPIRAN 3 HASIL PENGUJIAN SPSS	85
LAMPIRAN 4 TABEL DISTRIBUSI	93



UNIVERSITAS
MIKROSKIL