

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA KLINIK PRATAMA STIESIA**



Oleh:

ALISIAODHA QURNIA YAASIINTHYA

NPM: 16.1.02.10516

**Program Studi : Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA KLINIK PRATAMA STIESIA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



Oleh:

ALISIAODHA QURNIA YAASIINTHYA

NPM: 16.1.02.10516

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA KLINIK PRATAMA STIESIA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ALISIAODHA QURNIA YAASIINTHYA
NPM : 16.1.02.10516

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 16 April 2020

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

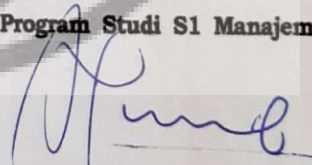
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



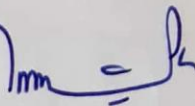
Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : **ALISIAODHA QURNIA YAASIINTHYA**

N.P.M : **16.1.02.10516**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK PRATAMA STIESIA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 16 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 16 April 2020

Yang membuat pernyataan,


Alisiaodha Qurnia Yaasiinthya

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Alisiaodha Qurnia Yaasiinthya
NPM : 16.1.02.10516
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 31 Maret 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak yang ke : 2 (Dua) / 2 (Kedua)
Alamat Rumah : Jl. Lebak Rejo Utara 3 No 59 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Nurali
Alamat Rumah : Jl. Lebak Rejo Utara 3 No 59 Surabaya
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD AL-MUTTAQIEN di Surabaya Tahun 2010
2. Tamat SMPN 15 di Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SMKN 8 di Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2016 – 2020	-

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh

Alisiaodha Qurnia Yaasiinthya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Ibu Aniek Wahyuati, Dra. M.M. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M. Selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah dengan baik.

6. Pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ijin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
8. Bapak, Mama, dan seluruh keluargaku terima kasih karena selalu mendoakanku, memberikan kasih sayang, dan memberikan dukungan moril maupun material.
9. Teman-temanku SM2 yang tidak dapat aku sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semua semangat dan dukungan.

Semoga Allah SWT berkenan membalas segala bantuan yang telah diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini, akhirnya dengan mengucapkan syukur, do'a dan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 13 Maret 2020

Alisiaodha Qurnia Yaasiinthya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8

BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Strategi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.6 Lokasi.....	14
2.1.7 Pemilihan Lokasi.....	15
2.1.8 Indikator Lokasi.....	16
2.1.9 Pentingnya Lokasi.....	16
2.1.10 Faktor-Faktor Mempengaruhi Lokasi.....	17
2.1.11 Fasilitas.....	17
2.1.12 Indikator Fasilitas	19
2.1.13 Dimensi Fasilitas	19
2.1.14 Kepuasan Pelanggan.....	21

2.1.15	Dimensi Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.16	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.17	Penelitian Terdahulu.....	24
2.2	Kerangka Pemikiran.....	26
2.3	Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi.....	29
3.1.1	Jenis Penelitian.....	29
3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian.....	29
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.2.1	Populasi.....	30
3.2.2	Sampel.....	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1	Jenis Data	33
3.3.2	Sumber Data.....	33
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1	Variabel.....	34
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5	Teknik Analisis Data	37
3.5.1	Uji Instrumen.....	37
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3	Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.4	Uji Kelayakan Model.....	40

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Gambaran Umum Klinik Pratama Stiesia	43
4.1.2	Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.1.3	Karakteristik Responden.....	45
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.2	Teknik Analisis Data	59
4.2.1	Uji Instrumen.....	59
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.3	Regresi Linier Berganda	66
4.2.4	Uji Kelayakan Model.....	68

4.3	Pembahasan Penelitian	72
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.3.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.3.3	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	75
5.2	Keterbatasan.....	75
5.3	Saran	76

JADWAL PENELITIAN	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	24
2. Pengukuran Variabel.....	34
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
6. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	50
7. Tanggapan Responden Mengenai Lokasi.....	52
8. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas	55
9. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	57
10. Hasil Uji Validitas	60
11. Hasil Uji Reabilitas.....	61
12. Hasil Uji Normalitas.....	63
13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
14. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	67
15. Hasil Uji F.....	69
16. Hasil Koefisien Determinasi.....	70
17. Hasil Uji t	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rangka Konseptual.....	26
2. Hasil Uji Normalitas.....	63
3. Uji Heteroskedastisitas.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	81
2. Hasil Perhitungan Variabel	86
3. Hasil Pengelolaan Data SPSS	91

