

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA  
STIESIA SURABAYA**



**Oleh :**

**BAGUS KRISDIANTO**

**NPM: 1310208477**

**Program Studi : Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA  
STIESIA SURABAYA**



**Oleh :**

**BAGUS KRISDIANTO**

**NPM: 1310208477**

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA  
STIESIA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**BAGUS KRISDIANTO**

**13.1.02.08477**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA STIESIA  
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**BAGUS KRISDIANTO**  
**NPM : 13.1.02.08477**

Telah dipertahankan di depan  
Tim Pengaji pada 03 September 2020

Susunan Tim Pengaji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.  
Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.  
              2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Bagus Krisdianto

NPM : 13.1.02.08477

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA STIESIA SURABAYA**

Diajukan untuk diujikan pada tanggal 03 September 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 saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata 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, 03 September 2020

Yang membuat Pernyataan



Bagus Krisdianto

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Bagus Krisdianto  
NPM : 13.1.02.08477  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang / 19 Agustus 1995  
Agama : Kristen  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 2 (Tiga)  
Alamat Rumah : Wonorejo Asri XII Wisma Indah M-9  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : G. Sugiarto  
Alamat Rumah/Telepon : Wonorejo Asri XII Wisma Indah M-9  
Alamat Kantor/Telepon : Wonorejo Asri XII Wisma Indah M-9  
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Wonorejo 274 tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMPN 35 Surabaya tahun 2010
3. Tamat SMA di SMAN 20 Surabaya tahun 2013
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – XIV	2013-2020	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

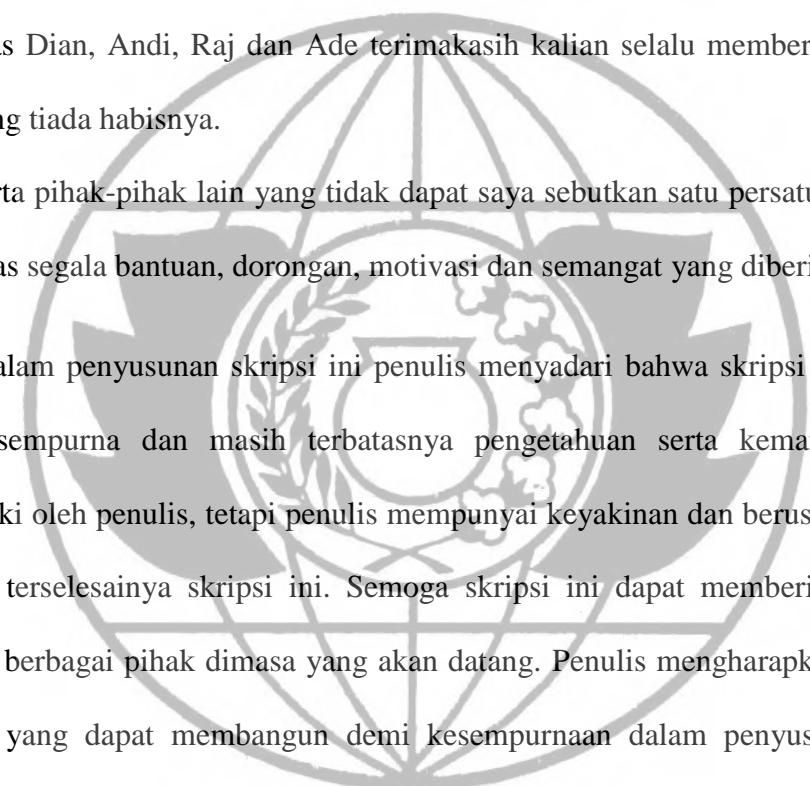
Bagus Krisdianto

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjangkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, diambil judul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA STIESIA SURABAYA**"

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Khuzaini, Dr. M.M. selaku Dosen Pembimbing yang penuh keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan pada peneliti dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.
4. Untuk Bapak dan Ibu Dosen serta para staf di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan motivasi selama menjalankan pendidikan di bangku kuliah.

- 
5. Terima kasih saya kepada Klinik Pratama STIESIA Surabaya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga terselesainya penyusunan skripsi ini.
  6. Untuk keluarga bapak G.Sugiarto terimakasih sudah menjadi keluarga terbaik dan memberikan kasih sayang yang tiada akhir,
  7. Untuk Gerry, Ulul, Clairine, Jerdi, Alfiansyah, Mahendra, Hilman, Mas Dudik, Mas Dian, Andi, Raj dan Ade terimakasih kalian selalu memberikan bantuan yang tiada habisnya.
  8. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas segala bantuan, dorongan, motivasi dan semangat yang diberikan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terbatasnya pengetahuan serta kemampuan yang dimiliki oleh penulis, tetapi penulis mempunyai keyakinan dan berusaha sehingga dapat terselesainya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak dimasa yang akan datang. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 12 Maret 2020

Penulis

Bagus Krisdianto

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	9
2.1.1 Teori Pemasaran Jasa .....	9
2.1.2 Kualitas Layanan .....	11
2.1.3 Teori Harga .....	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	31
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian .....	32
3.1.1 Jenis Penelitian .....	32
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian .....	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.1 Sumber Data .....	34
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1 Variabel .....	34
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Teknik Analisis Data .....	37
3.5.1 Uji Validitas dan Realibilitas .....	38

3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.5.4 Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of fit</i> ) .....	41
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	42
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Klinik Pratama STIESIA Surabaya .....	44
4.1.2 Deskriptif Responden .....	45
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	46
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	60
4.1.7 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	63
4.1.8 Uji Hipotesis dengan Uji t.....	64
4.2 Pembahasan .....	65
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	66
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	66
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Daftar Bagian</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Skala Likert .....	38
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur .....	45
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Profesi .....	46
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (KL) .....	47
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (HG) .....	52
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (KP).....	53
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (KL) .....	55
Tabel 4.8 Uji Validitas Harga (HG) .....	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan pelanggan (KP) .....	56
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (KL) .....	57
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Harga (HG) .....	57
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (KP) .....	58
Tabel 4.13 Model Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.14 <i>One Sampel Kolmogorof-Smirnov</i> .....	60
Tabel 4.15 Nilai Tolerance Dan VIF .....	61
Tabel 4.16 Uji <i>Goodness of Fit</i> dengan Uji F .....	64
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis dengan Uji t.....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar Bagian</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	63



## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner .....	74
2. Tabulasi .....	79
3. Hasil Outpur SPSS .....	84

