

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK LESTARI  
MEDIKA**



**Oleh :**

**MUHAMMAD RAYHAN YUANSYAH**

**NPM: 21.1.02.80233**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK LESTARI  
MEDIKA**



**Oleh :**

**MUHAMMAD RAYHAN YUANSYAH**

**NPM: 21.1.02.80233**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK LESTARI  
MEDIKA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Diajukan Oleh :**

**MUHAMMAD RAYHAN YUANSYAH**

**NPM: 21.1.02.80233**

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

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK LESTARI  
MEDIKA**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh :**

**MUHAMMAD RAYHAN YUANSYAH**

**NPM: 21.1.02.80233**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada Tanggal 30 Agustus 2025**

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua : Prof. Dr. Triyonowati, M. Si.**

**Anggota : 1. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

**2. Widhi Ariesanti Rochdianingrum, S.E., M.M.**

**Dinyatakan memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing,**



**Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

**Ketua Program Studi SI Manajemen,**



**Prof. Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **MUHAMMAD RAYHAN YUANSYAH**

N.P.M : **21.1.02.80233**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK LESTARI MEDIKA**

Diajukan untuk diuji tanggal 30 Agustus 2025, 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 saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan 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 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, 30 Agustus 2025  
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Rayhan Yuansyah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Muhammad Rayhan Yuansyah  
NPM : 21.1.02.80233  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Agustus 2002  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / 1 (satu)  
Alamat Rumah : Babatan Pratama XXVI blok XA 109  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Bagus Dwi Purnamawanto  
Alamat Rumah/Telepon : Babatan Pratama XXVI blok XA 109  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Kontraktor

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD IT AT- TAQWA tahun 2014
2. Tamat SMP di SMP IT AT- TAQWA tahun 2017
3. Tamat SMA di SMA TRIMURTI tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VII	2021-2025	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Muhammad Rayhan Yuansyah

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK LESTARI MEDIKA"** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dalam proses penyusunan skripsi ini dan memberi bimbingan untuk terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Nur Laily.M.Si selaku dosen wali kelas SM4 yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan penuh dalam perkuliahan sampai akhirnya terselesainya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh staff Klinik Lestari Medika yang telah meluangkan waktunya untuk memberkan tempat dan waktu terkait dengan penyusunan sripsi ini dengan lancar dan membantu dalam berjalannya riset ini.
7. Seluruh pelanggan pada Klinik Lestari Medika yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan persepsinya terkait dengan penyusunan skripsi ini dengan lancar dan membantu dalam berjalannya riset ini.
8. Kepada kedua orang tua saya, dan adik saya Ralinka Putri Yuansyah dan keluarga besar saya yang senantiasa memberikan dukungan materil dan nonmateril serta memberikan fasilitas kepada saya untuk menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman dekat saya Bagas Rama Satria, Udin, Merlisa Octavia, Manuel Ale Sandro, Kulita Nuraini, Putri Rahmadona yang selalu mendukung penuh dan selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini dari awal hingga akhirnya terselesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini sampai selesai, saya ucapkan banyak terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca

untuk memberikan kritik dan saran guna kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 30 Agustus 2025

Muhammad Rayhan Yuansyah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER LUAR SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN COVER DALAM SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Kualitas Layanan.....	8
2.1.2 Harga.....	10
2.1.3 Lokasi.....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Rerangka Konseptual.....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	22
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian.....	25
3.1.1 Jenis Penelitian.....	25
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	25
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25

3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Jenis Data.....	27
3.3.2 Sumber Data.....	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.1 Variabel.....	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5 Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	32
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	35
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	36
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian.....	38
4.1.3 Karakteristik Identitas Responden.....	39
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.1.7 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	51
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
4.1.9 Uji Hipotesis (Uji t).....	52
4.2 Pembahasan.....	53
4.2.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.2.2 Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.2.3 Lokasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3 Saran.....	61
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Kunjungan Data Pasien Klinik Lestari Medika.....	2
2. Penelitian Terdahulu.....	20
3. Pengukuran Variabel.....	28
4. Hasil Uji Validitas.....	38
5. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	40
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	43
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	44
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	45
12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
13. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
14. Hasil Uji Normalitas Dengan <i>One-Sample Kolmogorov Simrnov Test</i> .....	49
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
16. Hasil Uji Statistik F.....	51
17. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
18. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	53

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Rerangka Konseptual.....	22
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	49
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner Penelitian.....	67
2. Hasil Tabulasi Tanggapan Responden.....	70
3. Hasil Pengolahan Data.....	79
4. Surat Tugas Bimbingan.....	92
5. Kartu Konsultasi.....	93
6. Surat Pernyataan.....	94
7. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	95
8. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	96
9. Hasil .....	97
10. Berita Acara.....	100

