

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RSUD DI KABUPATEN  
KEPULAUAN MENTAWAI**

**SKRIPSI**



**OLEH: FELISIA**

**NUNING**

**14110031**

**MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA**

**2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Felisia Nuning

NPM : 14110031

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap  
Kepuasan Konsumen RSUD di Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Pembimbing

Tanggal 07 / Agustus / 2018

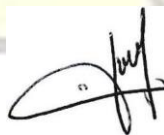


Thyophoida W.S.P., SE., MM

Mengetahui : Ketua

Program Studi

Tanggal: / / 2018



Lilik Indrawati, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Felisia Nuning, dengan NPM : 14110031

Telah diuji pada 16 Mei 2018 dan dinyatakan lulus oleh:

Ketua Penguji:



Dra. Maria Widyastuti, MM

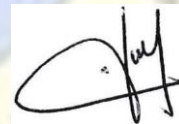
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Thyophoida. W.S.P., SE., MM.



Lilik Indrawati, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RSUD DI KABUPATEN KEPULAUAN  
MENTAWAI

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Univesitas Katolik Danna Cendika

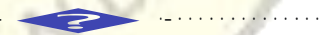

Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada hari Rabu, 16 Mei 2018

Disusun oleh:

Nama Lengkap : Felisia Nuning  
NPM : 14110031  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji:

1. Dra. Maria Widyastuti, MM (Ketua) 
2. Thyophoida. W.S.P., SE., MM. (Anggota) 
3. V. Ratna Inggawati, SE., M.M (Anggota)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Felisia Nuning  
NPM : 14110031  
Program Studi : Strata Satu (S1)  
Fakultas / Jurusan : Paipajet, 19 September 1995  
Alamat : Jl. Klampis Semolo Tengah I No.42. Surabaya  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap  
Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Umum Daerah di  
Kabupaten Kepulauan Mentawai.

1. Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah sendiri bukan plagiat atau karya orang lain.
2. Memperbolehkan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika untuk mempublikasikan sneluruh / sebagian dari isi skripsi ini ke media publikasi. Dengan mencantumkan nama peneliti serta dosen pembimbing.

Demikian surat petnyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ada permasalahan terhadap karya ilmiah ini, rnaka saya selaku penulis siap untuk bertanggungjawab sepenuhnya sesuai hukum yang berlaku.

Surabaya, 21 Mei 2018



Felisia Nuning



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kalitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen RSUD di Kabupaten Kepulauan Mentawai”. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (SE) program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala-kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Romo Dr.Y. Budi Hermanto, MM selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyophoida. W.S.P.,SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Lilik Indrawati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Calon suarni yang tercinta Christophour Rizky Gunawan yang telah setia serta banyak berkorban dalam membiayai, mendoakan serta mendukung dalam penyelesaian selama studi penulis hingga selesai.

Teman - teman dan sahabat yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semua orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman, penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Sekian dan terimakasih.

Surabaya, 21 Mei 2018



Felisia Nuning





## DAFTAR ISI

Kata	
Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Lampiran.....	viii
Abstrak.....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	6
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2.3 Desain Pelayanan.....	9
2.1.3 Fasilitas.....	9
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas.....	9
2.1.3.2 Strategi Fasilitas.....	10
2.1.3.3 Unsur-Unsur Fasilitas.....	11
2.1.4 Harga.....	11
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	11
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	15
2.1.4.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga.....	15
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5.3 Penggerak Utama Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.6 Pengaruh Antara Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	18

2.1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.6.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.6.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Rerangka Pemikiran.....	23
2.4 Kerangka Konseptual.....	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	24

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	25
3.2 Variabel Penelitian.....	25
3.3 Definisi Operasional.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4.1 Jenis Data.....	29
3.4.2 Sumber Data.....	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1 Populasi.....	30
3.5.2 Sampel.....	30
3.6 Teknik Pengukuran Variabel.....	31
3.7 Teknik Analisa Data.....	32
3.7.1 Uji Validitas.....	32
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
a. Uji normalitas.....	33
b. Uji Multikolonieritas.....	34
c. Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7.4 Analisis Regresi Berganda.....	35
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	36
3.7.6 Uji Hipotesis.....	37
3.7.7 Uji t.....	37

### BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	38
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas.....	39
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden.....	48

4.3 Pembahasan dan Analisis Data.....	50
4.3.1 Uji Validitas.....	50
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	57
4.3.6 Uji t.....	58

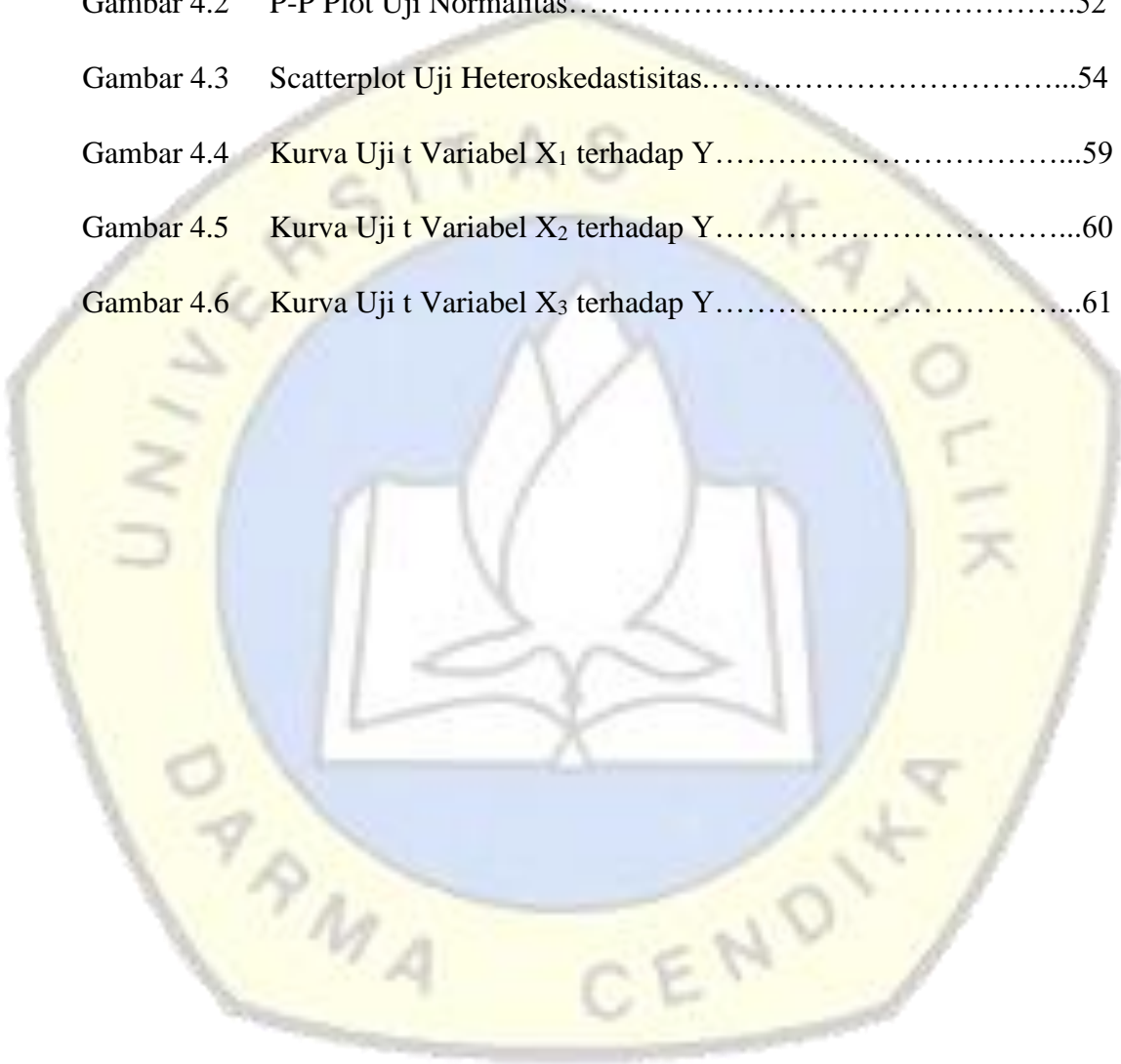
## BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai.....	40
Gambar 4.2	P-P Plot Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.3	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	54
Gambar 4.4	Kurva Uji t Variabel $X_1$ terhadap Y.....	59
Gambar 4.5	Kurva Uji t Variabel $X_2$ terhadap Y.....	60
Gambar 4.6	Kurva Uji t Variabel $X_3$ terhadap Y.....	61



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitaian Terdahulu I dengan Penelitian Sekarang.....	20
Tabel 2.2	Persamaan dan Perbedaan Penelitaian Terdahulu II dengan Penelitian Sekarang.....	21
Tabel 4.1	Karateristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	48
Tabel 4.2	Karateristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.6	Koefisien Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Keofisien Determinan ( $R^2$ ).....	57
Tabel 4.8	Uji Parsial (Uji t).....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner
- Lampiran II Hasil Olah Data (SPSS)
- Lampiran II Tabel-r
- Lampiran III Tabel-t



## ABSTRAK

Kebutuhan akan layanan rumah sakit semakin meningkat seiring membaiknya perekonomian dan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten Kepulauan Mentawai harus dapat menyediakan fasilitas yang lengkap agar tercapainya pelayanan yang baik dan akhirnya akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen RSUD di Kabupaten Kepulauan Mentawai. Sampel yang diteliti adalah 75 pasien RSUD di Kabupaten Kepulauan Mentawai. Pengolahan data dengan menggunakan program SPSS Statistik versi 16.0 diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan hasil  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $1.345 < 1.992$  dan tingkat signifikansi  $0.183 > 0.05$ , Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai, dimana dapat dilihat  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $5.839 > 1.992$  dan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$ , dan Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai, dimana dapat dilihat  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $0.893 < 1.992$  dan tingkat signifikansi  $0.375 > 0.05$ .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*The need for hospital services is increasing as the economy improves and the degree of public health. Therefore the Regional General Hospital in Mentawai Islands District should be able to provide complete facilities in order to achieve good service and ultimately will lead to patient satisfaction. This study aims to determine the effect of Service Quality, Facility, and Price on Customer Satisfaction of RSUD in Mentawai Islands Regency. The sample studied was 75 patients of RSUD in Mentawai Islands District. Data processing using SPSS Statistic program version 16.0 obtained the following research results: Service quality has no significant effect on Consumer Satisfaction with  $t$  count  $< t_{table}$  or  $1.345 < 1.992$  and significance level  $0.183 > 0.05$ , Facility significant influence on Consumer Satisfaction in RSUD Kabupaten Mentawai Islands, which can be seen  $t_{count} > t_{table}$  or  $5.839 > 1.992$  and the significance level of  $0.000 < 0.05$ , and the price does not significantly affect the Consumer Satisfaction in RSUD Kabupaten Mentawai Islands, where can be seen  $t$  count  $< t_{table}$  or  $0.893 < 1.992$  and significance level  $0.375 > 0.05$ .*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Price and Consumer Satisfaction*



