

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH
SAKIT GOTONG ROYONG DI SURABAYA**



Oleh:

LEONARDO DIO RAMA
201100030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2024**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG DI SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:
LEONARDO DIO RAMA
NPM : 201100030

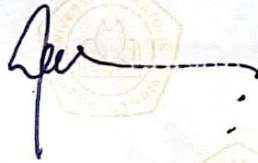
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Leonardo Dio Rama
NPM : 201100030
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Gotong Royong Di Surabaya

Pembimbing

Tanggal : 7 Feb 2024

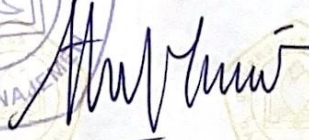
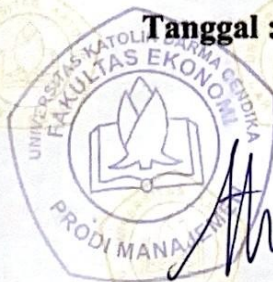


.....
(Dr. V. Ratna Inggawati, M.M)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal : 7-2-2024



.....
(Dr. Thyophoida W. S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Leonardo Dio Rama

dengan NPM 201100030

Telah diuji pada 12 Februari 2024

dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



.....
(Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



.....
(Dr. Lilik Indrawati, S.E., M.M)

Ketua Program Studi



.....
(Dr. Thyophoida W. S. Panjaitan, M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA
RUMAH SAKIT GOTONG ROYONG DI SURABAYA**

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

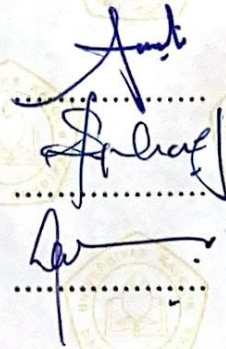
Pada Hari *Senin* Tanggal *12* Bulan *Pebru* Tahun 2024

DISUSUN OLEH:

Nama : Leonardo Dio Rama
NPM : 201100030
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen Pemasaran

TIM PENGUJI:

1. Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M
2. Stephanie Astrid A, S.E.,M.M.
3. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Leonardo Dio Rama
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran
Alamat asli : Sedonomulyo 003/001 Pandansari, Sine.
No. Identitas (KTP/SIM) : 3521012309970001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya merupakan hasil karya saya sendiri yang belum dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 26 Februari 2024

Hormat saya,



Leonardo Dio Rama

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya”**

Selama penyusunan skripsi ini peneliti menyadari terdapat banyak kendala yang peneliti alami. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.Th.D. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya beserta jajarannya.

Ibu Dr. Lilik Indrawati, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah membimbing penulis dalam masa perkuliahan.

Ibu Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika.

Ibu Dr. V. Ratna Inggawati, M.M selaku dosen Pembimbing peneliti yang telah memberikan waktu dan dukungan serta bantuan yang diberikan kepada peneliti.

5. Ibu Prof. Dr. Maria Widyastuti M.M. selaku. Ketua Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak dukungan, saran dan pikiran untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

6. Ibu Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, saran dan pikiran untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Eonomi khususnya Dosen program studi manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan bagi peneliti.





8. Dr. Mardha Handiwidjaja, QIA, CMA dan dr. Ratih Enggal Siswanti yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya.
9. Keluarga yang telah memberikan dukungan secara moral dan finansial kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan baik.
10. Saudara, pacar, dan teman – teman yang telah ikut membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Maka dari itu, peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar- besarnya atas doa dan dukungan dari mereka semua. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan dengan baik. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik maupun saran yang membangun dari berbagai pihak. Harapan peneliti semoga apa yang terkandung di dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang.

Peneliti

Leonardo Dio Rama

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL..... vi

DAFTAR GAMBAR..... vii

DAFTAR LAMPIRAN..... viii

ABSTRAK..... ix

ABSTRACT..... x

BAB 1 PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 7

1.3 Tujuan Penelitian..... 8

1.4 Manfaat Penelitian..... 8

1.4.1 Teoritis..... 8

1.4.2 Praktis..... 9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA..... 10

2.1 Landasan Teori..... 10

2.1.1 Harga..... 10

2.1.2 Kualitas Pelayanan..... 11

2.1.3 Lokasi..... 12

2.1.4 Kepuasan Pasien..... 14

2.2 Pengaruh Antar Variabel..... 16

2.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien..... 16

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien..... 17

2.2.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien..... 17

2.3 Penelitian Terdahulu..... 17

2.3.1 Rosidah *et al.* (2023)..... 17

2.3.2 Maryati dan Khoiri (2022)..... 18

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk selingan/dagang atau penjiplakan/duplikasi/distribusi ulang tanpa izin dari perpustakaan adalah pelanggaran hukum yang akan diproses secara hukum.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



2.3.3 Saputri (2022)	19
2.3.4 Yulianti (2019)	20
2.4 Rerangka Pemikiran	21
2.5 Kerangka Konseptual	21
2.6 Hipotesis Penelitian	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	24
3.2.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2.2 Sumber Data	24
3.3 Variabel Penelitian	25
3.3.1 Variabel Bebas	25
3.3.2 Variabel Terikat	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Bebas	25
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Terikat	27
3.5 Populasi dan Sampel	27
3.5.1 Populasi	27
3.5.2 Sampel	28
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	28
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	28
3.6.2 Teknik Analisis Data	29
3.6.3 Analisis Data Kuantitatif	29
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	30
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi	32
3.6.7 Uji Hipotesis	33
BAB 4 HASIL PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.1 Karakteristik Responden	38
4.3. Analisa Data	39
4.3.1 Uji Validitas	39
4.3.2 Uji Reliabilitas	40



4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi.....	52
4.3.7 Uji t.....	53
4.4 Pembahasan.....	57
4.4.1 Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pasien.....	53
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pasien.....	57
4.4.3 Pengaruh Lokasi (X3) Terhadap Kepuasan Pasien.....	53
DAFTAR 5 PENUTUP.....	59
5.1. Simpulan.....	59
5.2. Saran.....	60
5.2.1. Bagi Rumah Sakit Gotong Royong.....	60
5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rumah Sakit Gotong Royong 2021-2022.....	2
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu – Rosidah <i>et al</i> (2023).....	18
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu – Maryati dan Khoiri (2022).....	19
Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian Terdahulu – Saputri (2022).....	20
Tabel 2.4 Perbedaan Penelitian Terdahulu – Yulianti (2019).....	21
Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	34
Tabel 4.1 Usia Responden.....	38
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 4.3 Uji Validitas.....	40
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.5 Kriteria Berdasarkan Interval Kelas.....	42
Tabel 4.6 Analisis Deskripsi Harga (X1)	42
Tabel 4.7 Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan (X2)	43
Tabel 4.8 Analisis Deskripsi Lokasi (X3).....	45
Tabel 4.9 Analisis Deskripsi Kepuasan Pasien (Y).....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	53

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/hak cipta akan dituntut secara tegas undang-undang yang berlaku.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Logo RS Gotong Royong.....	35
Gambar 4.2 Gedung RS Gotong Royong.....	36
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Harga (X1).....	53
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Lokasi (X2).....	54
Gambar 4.7 Kurva Distribusi Uji t Kualitas Pelayanan (X3).....	55

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/penggunaan
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2 Hasil Kuesioner
- LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 4 Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 5 Hasil Uji Normalitas
- LAMPIRAN 6 Hasil Uji Multikolinieritas
- LAMPIRAN 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- LAMPIRAN 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- LAMPIRAN 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- LAMPIRAN 10 Hasil Uji t
- LAMPIRAN 11 Hasil Uji F

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/pengutipan akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRAK

Rumah sakit harus terus melakukan peningkatan fasilitas dan memberikan harga yang wajar, pelayanan terbaik, dan lokasi yang strategis jika ingin menjaga kepercayaan dan kepuasan pasiennya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data secara *online* menggunakan *google form*, dan secara *offline* di Rumah Sakit Gotong Royong menggunakan metode *purposive sampling*. Sample penelitian adalah pasien yang berusia diatas 17 tahun dan pernah menggunakan jasa pelayanan Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya minimal 1 kali. Data penelitian ini diolah menggunakan SPSS 25. Hasil analisis data menunjukkan semua item pernyataan masing – masing variabel dinyatakan valid dengan *r* hitung > *r* tabel sebesar 0,2272, semua variable dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi karena tidak membentuk pola yang jelas dan adanya sebaran titik-titik diatas dan dibawah angka 0 terhadap sumbu Y. Hasil persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah $Y = -0.341 + 0.127 X_1 + 0.333 X_2 + 0.214 X_3$. Besarnya pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya berdasarkan *Adjusted R-Square* adalah 76,4%. Hasil dari uji t menunjukkan hasil bahwa harga (X_1) memiliki nilai *t* hitung 2,380 > *t* tabel 1,99394, kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai *t* hitung 5,476 > *t* tabel 1,99394 serta lokasi memiliki nilai *t* hitung sebesar 2,974 > *t* tabel dan nilai signifikansi pada setiap variabel yang memiliki hasil < 0,05 sehingga dapat disimpulkan setiap variabel memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Pasien



ABSTRACT

Hospitals must continue to improve facilities and provide reasonable prices, the best service, and strategic locations if they want to maintain the trust and satisfaction of their patients. The aim of this research is to find out whether price, service quality and location influence patient satisfaction at the Gotong Royong Hospital in Surabaya. This research is quantitative research with an online data collection method using Google Form, and offline at the Gotong Royong Hospital using a purposive sampling method. The research sample was patient who were over 17 years old and had used the services of the Gotong Royong Hospital in Surabaya at least once. This research data was processed using SPSS 25. The results of data analysis showed that all statement items for each variable were declared valid with r count $>$ r table of 0.2272, all variables were declared reliable with Cronbach's Alpha value $>$ 0.60. The results of the heteroscedasticity test show that there are no symptoms of heteroscedasticity in the regression model because it does not form a clear pattern and there is a distribution of points above and below the number 0 on the Y axis. The results of the multiple linear regression equation in this study are $Y = -0.341 + 0.127 X_1 + 0.333 X_2 + 0.214 X_3$. The magnitude of the influence of price, service quality and location on patient satisfaction at the Gotong Royong Hospital in Surabaya based on adjusted R-Square is 76.4%. The results of the t test show that price (X_1) has a t value of 2.380 $>$ t table 1.99394, service quality (X_2) has a t value of 5.476 $>$ t table 1.99394 and location has a t value of 2.974 $>$ t table and the significance value for each variable has a result $<$ 0.05 so it can be concluded that each variable has a significant influence on patient satisfaction (Y).

Keywords: Price, Service Quality, Location, and patient satisfaction

