



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA RUMAH SAKIT SARI ASIH CIPUTAT
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

CLAUDYA REGINA MANANGKA

1110111009

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA RUMAH SAKIT SARI ASIH CIPUTAT
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

CLAUDYA REGINA MANANGKA

1110111009

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Claudya Regina Manangka

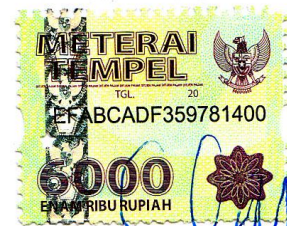
NRP : 1110111009

Tanggal : 27 Juli 2015

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Juli 2015

Yang Menyatakan



Claudya Regina Manangka

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Claudya Regina Manangka
NRP : 1110111009
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

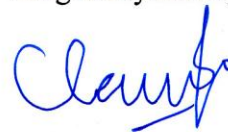
Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Sari Asih Ciputat Tangerang Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih mediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 27 Juli 2015

Yang Menyatakan,



Claudya Regina Manangka

PENGESAHAN

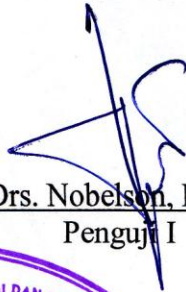
Skripsi diajukan oleh

Nama : Claudya Regina Manangka
NRP : 1110111009
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Sari Asih Ciputat Tangerang Selatan

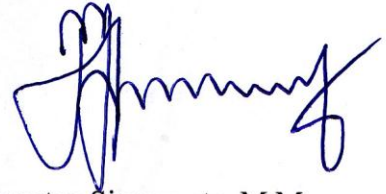
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Tati Handayani, S.E., M.M.
Ketua Penguji



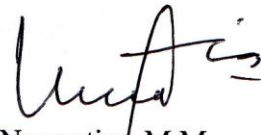
Drs. Nobelson, M.M.
Penguji I



Drs. Pandapotan Simarmata, M.M.
Penguji II/(Pembimbing)



Dr. Enda Hernawati, Ak., CPMA., CA.
Dekan



Drs. Nurmatias, M.M.
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 27 Juli 2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT SARI ASIH CIPUTAT TANGERANG SELATAN

Claudia Regina Manangka

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang diajukan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Sari Asih Ciputat Tangerang Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menjadi pasien lebih tepatnya pasien kelas dua, mendapatkan pelayanan dan merasakan fasilitas di Rumah Sakit Sari Asih di Ciputat Tangerang Selatan dan sampel 100 orang responden. Teknik penentuan sampel menggunakan *Probability Sampling* dengan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) uji hipotesis menggunakan uji F serta uji t statistik dengan tingkat signifikansi 5%.. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,422, kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,230, kepuasan pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,436 dan kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,414.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

IMPACT OF SERVICE QUALITY THROUGH CUSTOMER LOYALTY CUSTOMER SATISFACTION IN HOSPITAL SOUTH TANGERANG SARI ASIH CIPUTAT

Claudya Regina Manangka

Abstract

This research was conducted to examine the magnitude of the contribution presented by the coefficient on line on each line of the diagram of casual relationships between variabels of service quality through customersatisfication toward customer loyalty at the sari asih hospital ciputat tangerang selatan. The population this research is the cunsumer who was once apatient rather second-class patient, getting the services and facilities at the hospital felt the sari asih in ciputat tangerang south and a sample of 100 respondents. Sample determination techniqueu used is the analysis of path analysis test the hypotesis test using the F test and t statistic with significance level f 5%. This reseasrch concluded that the quality of service take effect direcly against customersatisfication with the value of the service quality of the service quality, the influential 0,422 directly against custmer loyalty with a value of 00,230, influence customer satisfication directly against custmer loyalty with thw value of the service quality and influence 0,436 in directly against customer loyalty through the custmer satisfication with the value of 0,414.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini dapat di selesaikan. Judul yang di pilih dalam penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Febuari 2015 yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Sari Asih Ciputat Tangerang Selatan. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA selaku Dekan, Bapak Drs. Nurmatias, M.M selaku Ka. Prodi, Bapak Drs. P Simarmata, MM selaku dosen pembimbing, Ibu Tati Handayani, SE, MM dan Drs. Nobelson, MM selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Papa (di Surga), Mama, Sheilla Manangka & Tesalonika Manangka, Ka Monik Setijso, Oma Yossy Cambey, Bayu Krisna Poetra, Katrin Hanna, Ega Anda Vivin, Wiwin Milla Nita, Rere Sarah Aar, Ade Susi Citra, Mbay Dennis Mulyadi, Leo Agung Ryanaldi sebagai teman selama perkuliahan, serta keluarga besar Dull Bright, Seluruh Mahasiswa S1 Manajemen 2011 UPNVJ, Rana Rayendra, S.Kom sebagai teman selama magang dan keluarga serta teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan penulis doa, bantuan dan semangat.

Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan dalam penulis skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran serta kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini dan harapan dari penulis semoga karya ilmiah ini bermanfaat untuk kita semua.

Jakarta, 27 Juli 2015
Claudya Regina Manangka

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
II.2 Landasan Teori	10
II.3 Pengembangan Hipotesis	15
II.4 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
III.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	19
III.2 Teknik Penentuan Populasi Dan Sampel	20
III.3 Teknik Pengumpulan Data	21
III.4 Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	29
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	30
IV.3 Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis.	33
IV.4 Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	44
V.1 Kesimpulan	44
V.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Kependudukan Tangerang Selatan.....	2
Tabel 2	Daftar Rumah Sakit Tangerang Selatan	3
Tabel 3	Matriks Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4	Kisi-Kisi Instrumen	22
Tabel 5	Skala Likert	22
Tabel 6	Kisi-Kisi Instrumen	22
Tabel 7	Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	23
Tabel 8	Case Processing Summary (X).....	30
Tabel 9	<i>Item-Total Statistics</i> (X)	30
Tabel 10	<i>Case Processing Summary</i> (Y)	31
Tabel 11	<i>Item-Total Statistics</i> (Y)	31
Tabel 12	<i>Case Processing Summary</i> (Z)	31
Tabel 13	<i>Item-Total Statistics</i> (Z).....	32
Tabel 14	<i>Reliability Statistics</i> (X)	32
Tabel 15	<i>Reliability Statistics</i> (Y)	33
Tabel 16	<i>Reliability Statistics</i> (Z)	33
Tabel 17	<i>Tests of Normality</i>	34
Tabel 18	<i>Anova</i> (X-Y)	35
Tabel 19	<i>Anova</i> (X-Z)	35
Tabel 20	<i>Anova</i> (Y-Z)	37
Tabel 21	<i>Coefficients Model 1</i> Sub-struktural 1	37
Tabel 22	<i>Summary Model 1</i> Sub-struktural 1	39
Tabel 23	<i>Coefficients Model 2</i> Sub-struktural 2	39
Tabel 24	<i>Anova Model 2</i> Sub-struktural 2.....	39
Tabel 25	<i>Summary Model 2</i> Sub-struktural 2.....	40
Tabel 26	Pengaruh Kausal Antar Variabel Penelitian	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Penelitian	18
Gambar 2	Hubungan Struktur Variabel X Terhadap Y dan Z	27
Gambar 3	Sub-Struktural 1 Hubungan Sub – struktur 1 Variabel X Terhadap Y ...	27
Gambar 4	Sub-Struktural 2 Hubungan Sub-struktural 2 Variabel X dan Y Terhadap Z	29
Gambar 5	<i>Normality Plot P-P of Regression</i>	34
Gambar 6	Hubungan X Terhadap Y dan Z	36
Gambar 7	Hubungan Sub-struktural 1 X Terhadap Y	37
Gambar 8	Hubungan Kausal Empiris Sub-struktural 1 X Terhadap Y	38
Gambar 9	Hubungan Sub-Struktur 2 X dan Y Terhadap Z	38
Gambar 10	Hubungan Kausal Empiris Sub-struktural 2 Variabel X dan Y Terhadap Z	40
Gambar 11	Hubungan Kausal Empiris X Terhadap Y dan Z	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Ujian Skripsi
Lampiran 2	Kuisisioner
Lampiran 3	Data Validitas dan Reliabilitas 30 Responden
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
Lampiran 5	Input Data 100 Responden
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Tabel Distribusi t
Lampiran 8	Tabel Distribusi f
Lampiran 9	Tabel R
Lampiran 10	Surat Riset