



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT
BHINEKA BAKTI HUSADA TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

AAR AFRIADILAH

1110111051

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

2015



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT
BHINEKA BAKTI HUSADA TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

AAR AFRIADILAH

1110111051

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 : Aar Afriadilah

NRP : 1110111051

Tanggal : 02 Juli 2015

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

Jakarta, 02 Juli 2015

Yang Menyatakan,

A green revenue stamp (Meterai Tempel) with a handwritten signature in blue ink over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'METERAI TEMPEL', the serial number '14B1FADF358204407', and the value '6000 ENAM RIBU RUPIAH'.

Aar Afriadilah

PERNYATAAN PESERTUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Aar Afriadilah
NRP : 1110111051
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*) skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tangerang Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 02 Juli 2015

Yang menyatakan,



Aar Afriadilah

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Aar Afriadilah

NRP : 1110111051

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti
Husada Tangerang Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



Diana Triwardhani, S.E., M.M.

Ketua Penguji



Tati Handayani, S.E., M.M.

Penguji 1



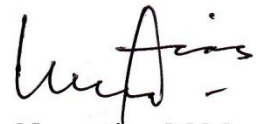
Yulinia, S.E., M.M.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Ema Hernawati, Ak., CPMA., CA.

Dekan



Drs. Nurmatias, M.M.

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 02 Juli 2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT BHINEKA BAKTI HUSADA TANGERANG SELATAN

Aar Afriadilah

Abstrak

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dalam menghadapi, menangani masalah untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Populasi dalam penelitian ini adalah warga di lingkungan RW 007 Pondok Cabe Ilir – Pamulang yang pernah menggunakan jasa Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Sampel yang diambil 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Adalah jenis data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan dan parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disarankan perusahaan sebaiknya terus melakukan pengelolaan, pengembangan, dan peningkatan dalam pelayanannya, baik dengan menggunakan strategi pada media promosi, inovasi karena dewasa ini telah banyak bermunculan rumah sakit dari pesaing. Disamping itu, juga harus memperhatikan masalah penetapan tarif biaya rumah sakit yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION HOSPITAL BHINEKA BAKTI HUSADA IN TANGERANG SELATAN

Aar Afriadilah

Abstract

The hospital is one of the health facilities where organized health efforts in the face, dealing with problems for the restoration and maintenance of good health. This study was conducted to analyze the effect of quality of service and price to customer satisfaction Bhineka Bakti Husada Hospital. The population in this study were residents in RW 007 Pondok Cabe Ilir - Pamulang ever used the services Bhineka Bakti Husada Hospital. Samples taken 100 respondents. The sampling technique in this research is done by using purposive sampling. Is a type of primary data. Methods of data collection using the questionnaire. The analysis technique used is multiple regression. Results of analysis using SPSS version 21. These results indicate simultaneously and partially the quality of service and price a significant effect on customer satisfaction. Suggested the company should continue to perform the management, development, and improvement in service, either by using the media campaign strategy, innovation because it has many emerging adult hospitals of competitors. Besides that, it also should be concerned about the cost of hospital tariffs in accordance with the services provided.

Keyword : Service Quality, Price, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2015 ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tangerang Selatan. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, AK., CPMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jakarta dan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Nurmatias, M.M. selaku Ka. Prodi S1 Manajemen serta Ibu Yulinar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada H.Satiman R Ilyas (Ayah), HJ. Saliyah (Ibu), Iir Ayuda (Kakak), Rida Niscahyanti (Adik) serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan kepada sahabatku Zay, Rangga, Eka Sulistiawati, Vida, Vicky, Alfa, Kurniadi Yusuf, Gina Sari, Ines, Dwi Anggoro, Irma, Adawiyah, Desi, Hany, Riyan, Fadil, Zulfikhri, Shinta, Nanda Rahmanda, Aisyah, Alan, Maulidin Ridwan, Arfian, Bayu yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, doa, dan canda tawa untuk penulis. Serta seluruh teman-teman S1. Manajemen 2011 yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 02 Juli 2015

Aar Afriadilah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	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	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Penelitian Terdahulu	6
II.2 Landasan Teori	9
II.3 Pengembangan Hipotesis	22
II.4 Kerangka Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel	26
III.3 Teknik Pengumpulan Data	28
III.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	35
IV.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	39
IV.3 Analisis Data	47
IV.4 Uji Hipotesis	50
IV.5 Koefisien Determinasi (R^2)	51
IV.6 Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	54
V.1 Kesimpulan	54
V.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2	Operasional Variabel	26
Tabel 3	Skala Likert	28
Tabel 4	Kisi-Kisi Instrumen	29
Tabel 5	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	30
Tabel 6	Data Responden	36
Tabel 7	Deskripsi Data Penelitian Skala Likert.....	37
Tabel 8	Butir Kuesioner 1-19.....	37
Tabel 9	Butir Kuesioner 20-24.....	38
Tabel 10	Butir Kuesioner 25-38.....	38
Tabel 11	Jumlah Responden Validitas	39
Tabel 12	Validitas Butir Pernyataan	39
Tabel 13	Reliabilitas Kualitas Pelayanan	40
Tabel 14	Jumlah Responden Validitas	40
Tabel 15	Validitas Butir Pernyataan	41
Tabel 16	Reliabilitas Harga	41
Tabel 17	Jumlah Responden Validitas	42
Tabel 18	Validitas Butir Pernyataan	42
Tabel 19	Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 20	Jumlah Responden Validitas	43
Tabel 21	Validitas Butir Pernyataan	43
Tabel 22	Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 23	Jumlah responden validitas	44
Tabel 24	Validitas Butir Pernyataan	45
Tabel 25	Reliabilitas Harga	45
Tabel 26	Jumlah Responden Validitas	45
Tabel 27	Validitas Butir Pernyataan	46
Tabel 28	Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 29	Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 30	Hasil Uji Multikorelasi	59
Tabel 31	Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan	49
Tabel 32	Hasil Uji Linearitas Harga	50
Tabel 33	Tabel 33 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	50
Tabel 34	Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	51
Tabel 35	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	51
Tabel 36	Hasil Uji Regresi Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Manfaat Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2	Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3	Hasil Uji Normalitas	48
Gambar 4	Hasil Uji Heterokedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Input Data 30 Responden
- Lampiran 4 Hasil Pengujian Validitas dan Realibilitas 30 Responden
- Lampiran 5 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 6 Input Data 100 Responden
- Lampiran 7 Hasil Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Tabel Distribusi F
- Lampiran 10 Tabel Distribusi t
- Lampiran 11 Surat Riset