

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, CITRA
RUMAH SAKIT, KEPUASAN PASIEN DALAM
RANGKA MENINGKATKAN
LOYALITAS PASIEN
(Studi Pada Pasien Rawat Inap Rsud Kotapinang)**

SKRIPSI



OLEH:

FITRIANA HASIBUAN

1901100254

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2022**

LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FITRIANA HASIBUAN
NPM : 19.011.00.254
PROGRAM STUDI : SI-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS,
CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN PASIEN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS
PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD
Kotapinang)

Diajukan tanggal : 11 Oktober 2023

Pembimbing Utama



Pembimbing Pendamping



Raja Saul Marto Hendry, SE, MM
NIDN: 0108036507

Menyetujui :

Dekan



Fristiyono, SE., M.Si
NIDN: 0128109301

Kaprodi Manajemen



Abd. Halim, SE., M.Si.
NIDN: 0128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : FITRIANA HASIBUAN

NPM : 19.011.00.254

PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS,
CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN PASIEN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS
PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD
Kotapinang)**

dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika dikemudian ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat. Penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi – sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 11 Oktober 2023
Yang membuat pernyataan



FITRIANA HASIBUAN
NPM. 19.011.00.254

ABSTRAK

FITRIANA HASIBUAN. NPM. 19.011.00.254. PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS, CITRA RUMAH SAKIT, KEPUASAN PASIEN DALAM RANGKA MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang) . Skripsi.

Tren penurunan jumlah pasien rawat inap tersebut dari bulan ke bulan pada tahun 2020, bahkan penurunan jumlah kunjungan dibanding tahun 2019 lalu dapat diduga karena pasien rawat inap tidak menggunakan layanan rawat inap RSUD Kotapinang kembali. Dapat juga diduga sebagai akibat dari ketidakpuasan pasien terhadap sarana-prasarana yang kurang efektif, ataupun layanan yang tidak sesuai harapan pasien sebelumnya. Jika hal ini dibiarkan terus maka pasien RSUD Kotapinang akan memilih mempergunakan layanan kesehatan rumah sakit lain. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit dan kepuasan pasien secara signifikan dapat meningkatkan loyalitas pasien. Berdasarkan penelitian maka diperoleh Hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan dengan diperoleh hasil nilai $F_{hitung} (8,730) > F_{tabel} (2,75)$ pada taraf signifikan $0,00 < 0,05$ terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang. Nilai Adjusted R Square menunjukkan loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang mampu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien sebesar 30,4%, sedangkan sisanya sebesar 69,6% dipengaruhi factor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien*

ABSTRACT

FITRIANA HASIBUAN. NPM. 19.011.00.254. THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, HOSPITAL IMAGE, PATIENT SATISFACTION IN ORDER TO INCREASE PATIENT LOYALTY (Study of Inpatients at Kotapinang District Hospital). Thesis.

The trend of decreasing the number of inpatients from month to month in 2020, and even the decrease in the number of visits compared to 2019, can be expected because inpatients are not using the Kotapinang Regional Hospital's inpatient services again. It can also be suspected as a result of patient dissatisfaction with less effective facilities or services that do not meet the patient's previous expectations. If this is allowed to continue, Kotapinang Regional Hospital patients will choose to use other hospital health services. With the aim of knowing the influence of service quality, facilities, hospital image and patient satisfaction which can significantly increase patient loyalty. Based on the research, the results of simultaneous hypothesis testing (F test) showed that service quality, facilities, hospital brand image and patient satisfaction had a positive and significant effect with the results obtained by the value $F_{count} (8.730) > F_{table} (2.75)$ at a significance level of $0.00 < 0.05$ on patient loyalty in inpatients at Kotapinang Regional Hospital. The Adjusted R Square value shows that patient loyalty for inpatients at RSUD Kotapinang can be influenced by the quality of service, facilities, hospital brand image and patient satisfaction by 30.4%, while the remaining 69.6% is influenced by other factors not discussed in this research. .

Keywords : *Service Quality, facilities, Hospital Image, Patient Satisfaction and Patient Loyalty*

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|--------------|
| COVER | |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan dan Batasan Masalah..... | 5 |
| 1. Rumusan Masalah | 5 |
| 2. Batasan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Penelitian Terdahulu | 8 |
| B. Uraian Teori | 8 |
| 1. Teori Tentang Kualitas Pelayanan | 8 |
| a. Pengertian kualitas pelayanan..... | 8 |
| b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan..... | 14 |
| c. Indikator kualitas pelayanan | 14 |
| 2. Teori Tentang Fasilitas | 15 |
| a. Pengertian fasilitas | 15 |
| b. Bentuk fasilitas | 17 |

| | | | |
|----------------|----|---|-----------|
| | c. | Indikator fasilitas | 18 |
| 3. | | Teori Tentang Citra Merek Rumah Sakit | 19 |
| | a. | Pengertian citra merek rumah sakit..... | 19 |
| | b. | Faktor-faktor pembentuk citra merek Rumah sakit | 19 |
| | c. | Indikator citra merek rumah sakit | 20 |
| 4. | | Teori Tentang Kepuasan Pasien | 21 |
| | a. | Pengertian kepuasan pasien | 21 |
| | b. | Metode kepuasan pasien | 22 |
| | c. | Indikator kepuasan pasien..... | 23 |
| 5. | | Teori Tentang Loyalitas Pasien | 24 |
| | a. | Pengertian loyalitas pasien..... | 24 |
| | b. | Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas pasien | 25 |
| | c. | Indikator loyalitas pasien | 25 |
| C. | | Kerangka Konseptual..... | 26 |
| D. | | Hipotesis..... | 27 |
| BAB III | | METODOLOGI PENELITIAN | 28 |
| A. | | Lokasi dan Waktu Penelitian | 28 |
| | 1. | Lokasi penelitian | 28 |
| | 2. | Waktu Penelitian | 28 |
| B. | | Populasi dan Sampel | 29 |
| | 1. | Populasi..... | 29 |
| | 2. | Sampel..... | 29 |
| C. | | Definisi Operasional variabel..... | 30 |
| D. | | Jenis dan sumber Data..... | 32 |
| E. | | Tehnik Pengumpulan Data..... | 32 |
| F. | | Skala Pengumpulan Variabel | 34 |
| G. | | Uji Instrumen Penelitian | 35 |
| | 1. | Uji Validitas | 35 |
| | 2. | Uji reliabilitas..... | 35 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| H. | Metode Analisis Data..... | 39 |
| 1. | Analisis Deskriptif..... | 40 |
| 2. | Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 3. | Uji Hipotesis | 41 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| A. | Hasil Pembahasan | 44 |
| 1. | Gambaran umum perusahaan | 44 |
| 2. | Hasil deskripsi responden penelitian | 50 |
| 3. | Hasil uji asumsi klasik..... | 53 |
| 4. | Hasil analisis regresi linear berganda | 57 |
| 5. | Hasil uji hipotesis | 59 |
| B. | Pembahasan..... | 63 |
| 1. | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang..... | 63 |
| 2. | Pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pasien Rawat inap RSUD Kotapinang..... | 64 |
| 3. | Pengaruh citra merek Rumah Sakit terhadap Loyalitas pasien rawat inap RSUD Kotapinang..... | 64 |
| 4. | Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas Pasien rawat inap RSUD Kotapinang..... | 65 |
| 5. | Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, citra Merek rumah sakit dan kepuasan pasien Pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang..... | 66 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 68 |
| A. | Kesimpulan | 68 |
| B. | Saran..... | 69 |
| | DAFTAR PUSTAKA | |
| | LAMPIRAN..... | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1. Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Kotapinang | 4 |
| Tabel 3.1. Jadwal Penelitian | 28 |
| Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel | 30 |
| Tabel 3.3. Pedoman Pemberian Skor | 34 |
| Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)..... | 36 |
| Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X_2)..... | 36 |
| Tabel 3.6. Hasil Uji validitas Variabel Citra Merek Rumah Sakit (X_3) | 37 |
| Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (X_4)..... | 37 |
| Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y) | 38 |
| Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Citra Merek Rumah Sakit (X_3), Kepuasan Pasien (X_4) dan Loyalitas Pasien (Y) | 39 |
| Tabel 4.1. Responden berdasarkan jenis kelamin | 51 |
| Tabel 4.2. Responden berdasarkan pendidikan | 51 |
| Tabel 4.3. Responden berdasarkan pekerjaan | 52 |
| Tabel 4.4. Kolmogorov-Smirnov | 54 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Glejser..... | 56 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Multikolinearitas..... | 57 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji regresi linear berganda..... | 58 |
| Tabel 4.8. Tabel uji t..... | 60 |
| Tabel 4.9. Tabel uji f | 61 |
| Tabel 4.10. Koefisien determinasi..... | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1. Kerangka Konseptual..... | 26 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi Perusahaan..... | 46 |
| Gambar 4.2. Histogram..... | 53 |
| Gambar 4.3. Diagram PP Plot..... | 54 |
| Gambar 4.4. Grafik Scatterplot..... | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

| | | |
|-------------------|---|--|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian..... | |
| Lampiran 2 | Jawaban Koresponden..... | |
| Lampiran 3 | Uji Validitas..... | |
| Lampiran 4 | Uji Reliabilitas..... | |
| Lampiran 5 | Cara menentukan Histogram, PP Plot, Kolmogorov-Smirnov dan Scatter Plot..... | |
| Lampiran 6 | Tabel uji t..... | |
| Lampiran 7 | Tabel uji f..... | |