

**ANALISIS KOMPARASI HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
(Studi kasus Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya  
Dan Rumah Sakit Bhayangkara H S Samsoeri  
Mertojoso Surabaya)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Anissa Muslimah**  
**1121700035**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2021**

**ANALISIS KOMPARASI HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
(Studi kasus Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya  
Dan Rumah Sakit Bhayangkara H S Samsuori  
Mertojoso Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

**Anissa Muslimah**  
**1121700035**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2021**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**


**Nama** : Ainissa Muslimah  
**NPM** : 1121700035  
**Judul** : “ Analisis Komparasi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan ( Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya ) “


Surabaya, 17 Januari 2022

**Mengetahui**  
a.n. Dekan

**Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui oleh**  
**Dosen Pembimbing**

  
**Drs. Agung Pudjiyanto, MM**

  
**Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


Dipertahankan di depan sidang dewan penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji :

1. Drs. Ute Chairuz M. Nasution MS  
Ketua
2. Dra. Awun Mulvati, MM  
Anggota
3. Drs. Agung Pujianto, MM  
Anggota

Mengesahkan  
a.n. Dekan,  
Wakil Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

  
Drs. Agung Pujianto, M.M.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah,

Nama : Anissa Muslimah

Npm : 1121700035

Prodi : Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Komparasi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan ( Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ahmad Yani Dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya )

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas *bimbingan dari dosen, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.*
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 30 Desember 2021

Yang membuat Pernyataan



(Anissa Muslimah)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amisa Muslimah  
NBI/ NPM : 121700055  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

"Analisis Komparasi Harga, kualitas pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (studi Kasus pada Rumah sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bayangkara Surabaya)"

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya  
Pada tanggal : 30 Desember 2022

Yang Menyatakan,



(.....Amisa Muslimah.....)

\*Coret yang tidak perlu

## **MOTTO**

**“Jangan nilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali”**

**- Nelson Mandela**

**“Ambilah resiko di depan mu , maka ALLAH akan menuntun dan menunjukkan jalan kesuksesan itu “**

**-Anissa Muslimah**

**ANALISIS KOMPARASI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
( Studi kasus pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit  
Bhayangkara Surabaya )**

Anissa Muslimah

Administrasi Bisnis, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas 17  
agustus 1945 Surabaya

Email : [anissamuslimah1@gmail.com](mailto:anissamuslimah1@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan citra Merek terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Untuk teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Besaran sampel yang digunakan sebesar 100 responden, di bagi menjadi dua, 50 responden dari Rumah Sakit Islam Ahmad Yani dan 50 responden dari Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Pengumpulan data menggunakan kuisioner online atau google form, kemudian data di olah menggunakan software SPSS menggunakan Uji Validitas dan Uji Independent Sample T test.

Hasil analisis menggunakan Uji Independent Sample T test adalah : 1. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari Variabel Harga pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dengan nilai (Sig-t)  $0.656 > (\alpha = 0,05)$  artinya hipotesis di tolak. 2. Terdapat perbedaan yang signifikan dari Variabel Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dengan nilai (Sig-t)  $0.026 < (\alpha = 0,05)$  artinya hipotesis di terima. 3. Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dari Variabel Cira Merek pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dengan nilai (Sig-t)  $0.970 > (\alpha = 0,05)$  artinya hipotesisi di tolak. 4. Terdapat perbedaan yang signifikan dari Variabel Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya dan Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dengan nilai (Sig-t) 0.001 berada dibawah level signifikan yang digunakan ( $\alpha = 0,05$ ) artinya hipotesis di terima.



# **COMPARATIVE ANALYSIS OF PRICE, QUALITY OF SERVICE AND BRAND IMAGE TOWARDS OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION**

(Case study at Ahmad Yani Islamic Hospital and Bhayangkara Hospital)

By: Anissa Muslimah

Business Administration, Faculty Of Social And Political Sciences,  
University Of 17 August 1945 Surabaya  
Email : anissamuslimah1@gmail.com

## **ABSTRACT**

This study aims to determine whether there are differences in the effect of price, service quality and brand image on outpatient satisfaction at Ahmad Yani Islamic Hospital and Bhayangkara Hospital Surabaya. For the sampling technique using purposive sampling based on certain criteria. The sample size used was 100 respondents, divided into two, 50 respondents from Ahmad Yani Islamic Hospital and 50 respondents from Bhayangkara Hospital Surabaya. Collecting data using an online questionnaire or google form, then the data is processed using SPSS software using the Validity Test and the Independent Sample T test. The result of the analysis using the Independent Sample T test are : 1. There is no significant difference between the Price variables at Ahmad Yani Islamic Hospital Surabaya and Bhayangkara Hospital Surabaya with a value of (sig-t)  $0,656 > 0.05$  meaning the hypothesis rejected. 2. There is a significant difference between the Service Quality Variables at Ahmad Yani Islamic Hospital Surabaya and Bhayangkara Hospital Surabaya with a value of (sig-t)  $0.026 < 0.05$  meaning that the hypothesis is accepted. 3. There is no significant difference from the Brand Image Variable at Ahmad Yani Islamic Hospital Surabaya and Bhayangkara Hospital Surabaya with a value of (sig-t)  $0.970 > 0.05$  meaning that the hypothesis is rejected. 4. There is a significant difference from the Patient Satisfaction variable at Ahmad Yani Islamic Hospital Surabaya and Bhayangkara Surabaya with a value (sig-t) of  $0.001 < 0.05$  meaning that the hypothesis is accepted.

**Keywords :** Price, Service Quality, Brand Image, Outpatient Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT , atas rahmat dan karunia-NYA, shalawat serta salam senantiasa tercurah untuk Nabi Muhammad SAW. Atas hidayah , karunia dan kasih sayang NYA saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Analisis Komparasi Harga , Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien** “ dengan studi kasus pada Rumah Sakit Islam Ahmad yani dan Rumah Sakit Bhayangkara Samsuori Mertojoso Surabaya Pada tugas skripsi ini banyak pihak - pihak yang berkontribusi mendukung dan memberikan semangat serta doa sehingga penyusunan skripsi ini bisa berjalan lancar dan tuntas . Pada kesempatan kali ini saya selaku penyusun skripsi , saya mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Bapak Dr. Zakariya, MS, MM selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Unversitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Drs. Ute Chairus M. Nasution, M.S selaku Dosen pembimbing I sekaligus Dosen Wali yang telah membimbing dan memberikan arahan sampai tuntas dengan baik
4. Ibu Dra. Sri Andayani, MM selaku Dosen pembimbing II yang telah memberi banyak pengarahan serta bimbingan selama proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik
5. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM dan Bapak Drs. Agung Pujianto, MM selaku Dosen Penguji Sidang
6. Ibu Sukini dan mbak Nana yang selalu mendoakan dan mendukung saya
7. Pacar saya yang selalu ada untuk saya , mendukung dan selalu memberikan semangat untuk saya
8. Fain , Novi , Ira dan teman- teman yang lain yang telah berbagi info dan memberikan semangat selama peroses penyusunan skripsi ini
9. Orang- orang yang membully, merendahkan dan meremehkan saya , karena dengan demikian memberikan semangat dan motivasi tersendiri bagi saya .

Akhir kata semoga penyusunan skripsi ini dapat diterima dan memberikan manfaat bagi pihak yang membaca , mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyusunan skripsi ini

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISANLITAS .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Sistematika Riset .....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Pemasaran .....	8
2.2.1 Harga .....	8
2.2.2 Peranan Harga .....	8
2.2.3 Kualitas pelayanan .....	9
2.2.4 Citra merek (Citra Rumah Sakit) .....	9
2.2.5 Kepuasan pasien.....	10
2.2.6 Hubungan antara harga, kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien .....	10
2.3 Kerangka Dasar Berfikir .....	11
2.4 Konseptualisasi.....	12
2.5 Hipotesis .....	13
BAB III METODE PENELITIAN .....	15
3.1 Rancangan Desain Penelitian .....	15
3.2 Populasi Dan Sampel .....	15
3.2.1 Populasi .....	15

3.2.2	Sampel .....	15
3.3	Pengukuran Dan Instrumen Penelitian .....	16
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.4.1	Jenis dan sumber data .....	17
3.5	Teknik Pengolahan Data .....	18
3.6	Teknik Analisis Data .....	18
3.6.1	Uji Validitas .....	18
3.6.2	Uji Beda ( t-Test ) .....	18
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
4.1	Penyajian Data.....	19
4.1.1	Profil Umum Perusahaan .....	19
4.1.3	Karakteristik responden .....	24
4.2	Tabulasi Data Rumah sakit Islam Ahmad Yani .....	26
4.3	Tabulasi Data Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya .....	33
4.4	Uji Instrumen .....	39
4.4.1	Uji Validitas.....	39
4.5	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	42
4.5.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya .....	42
4.5.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya .....	46
4.7	Analisis Data .....	51
4.7.1	Uji Beda ( Independent sampel T test ) .....	51
4.7.2	Uji Kesamaan Varian .....	52
4.7.3	Pembahasan Uji Beda .....	53
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1	Kesimpulan .....	55
5.2	Saran .....	55
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 2.2	Definisi Konsep Dan Definisi Operasional .....	12
Tabel 3.1	Skala Likert .....	16
Tabel 4.1	Daftar Harga Rumah Sakit Islam Ahmad Yani .....	21
Tabel 4.2	Daftar Harga Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya.....	23
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia .....	24
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	25
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Penghasilan .....	25
Tabel 4.7	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	25
Tabel 4.8	Tabulasi Jawaban Variabel Harga Rsi A. Yani .....	26
Tabel 4.9	Tabulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Rsi A. Yani .....	28
Tabel 4.10	Tabulasi Jawaban Variabel Citra Merek Rsi A. Yani.....	29
Tabel 4.11	Tabulasi Jawaban Variabel Kepuasan Pasien Rsi A. Yani.....	31
Tabel 4.12	Tabulasi Jawaban Variabel Harga Rs Bhayangkara Surabaya .....	33
Tabel 4.13	Tabulasi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Rs Bhayangkara Surabaya .....	34
Tabel 4.14	Tabulasi Jawaban Variabel Citra Merek Rs Bhayangkara Surabaya .	36
Tabel 4.15	Tabulasi Jawaban Variabel Kepuasan Pasien Rs Bhayangkara Surabaya .....	38
Tabel 4.16	Uji Validitas Rsi A. Yani .....	40
Tabel 4.17	Uji Validitas Rs Bhayangkara Surabaya.....	41
Tabel 4.18	Rekapitulasi Harga Rsi A. Yani.....	42
Tabel 4.19	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Rsi A. Yani.....	43
Tabel 4.20	Rekapitulasi Citra Merek Rsi A. Yani .....	44
Tabel 4.21	Rekapitulasi Kepuasan Pasien Rsi A. Yani .....	45
Tabel 4.22	Rekapitulasi Harga Rs Bhayangkara Surabaya .....	46
Tabel 4.23	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Rs Bhayangkara .....	47
Tabel 4.24	Rekapitulasi Citra Merek Rs Bhayangkara Surabaya.....	48
Tabel 4.24	Rekapitulasi Kepuasan Pasien Rs Bhayangkara .....	49
Tabel 4.26	Rekapitulasi Jawaban Kedua Rumah Sakit .....	49
Tabel 4.27	Uji Independent Sample T Test.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Kerangka Berfikir .....	11
------------	-------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rancangan Kuesioner .....	59
Lampiran 2	Tabulasi Data Rumah Sakit Islam Ahmad Yani .....	64
Lampiran 3	Tabulasi Data Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya .....	71
Lampiran 4	Uji Validitas Rumah Sakit Sakit Islam Ahmad Yani .....	78
Lampiran 5	Tabel uji beda ( Independent sampel T test ).....	80
Lampiran 6	Lembar Perintah Revisi .....	82
Lampiran 7	Hasil Turnitin	