

# SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI  
RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA  
LUMAJANG



Oleh :

ARSITA ASRI  
NBI : 1211508550

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019

# SKRIPSI

## PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA LUMAJANG



Oleh :

**ARSITA ASRI**  
**NBI : 1211508550**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**

**PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA  
LUMAJANG**

**SKRIPSI**

**Di ajukan untuk memenuhi persyaratan guna  
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh:**

**ARSITA ASRI  
NBI: 1211508550**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2019**

## **LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**Nama : Arsita Asri**  
**N. B. I : 1211508550**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Judul Skripsi :**

**PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA  
LUMAJANG**

Surabaya, 29 Januari 2019

Mengetahui/Menyetujui  
Pembimbing,

  
**Drs. Ec. Sjamswana Juwana, MM.**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal :

**04 Februari 2019**

### TIM PENGUJI :

1. Dr. M. Sihab Ridwan, MM., Ph.D
2. Dr. Endah Budiarti, M.Si.
3. Drs. Ec. Syamswana Juwana, MM

### TANDA TANGAN

- Ketua



- Anggota



- Anggota



### Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319



## **SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT**

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Arsita Asri  
NBI : 1211508550  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
NIK ( KTP ) : 3508106307970002

Alamat Rumah (KTP): Jl. Brigjen Katamso

Dengan ini menyatakan Skripsi dengan Judul: PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA LUMAJANG.

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sangsi apapun atas perbuatan saya dan bertanggungjawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabya, 29 Januari 2019

Yang Membuat,

METERAI TEMPEL  
TGL. 29  
18BFEAFF628070327  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
  
( Arsita Asri )

## DAFTAR ISI

COVER LUAR .....	i
COVER DALAM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
RINGKASAN .....	ix
SUMMARY .....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	9

2.2.1 Pemasaran.....	9
2.2.2 Bauran Pemasaran .....	11
2.2.3 Perilaku Konsumen .....	16
2.2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	16
2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	17
2.2.4 Citra Merek.....	18
2.2.4.1 Pengertian Citra Merek (Brand Image).....	18
2.2.4.2 Unsur-unsur Citra Merek .....	18
2.2.4.3 Indikator-indikator yang Membentuk Citra Merek.....	19
2.2.4.4 Hubungan Antara Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen ....	21
2.2.5 Fasilitas .....	22
2.2.5.1 Indikator-indikator Fasilitas .....	23
2.2.5.2 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
2.2.6 Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.6.2 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.6.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.6.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .	28
2.2.7 Kepuasan Konsumen .....	29
2.2.7.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	29
2.2.7.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.7.3 Indikator-indikator Kepuasan Konsumen .....	32
2.3 Hipotesis .....	33

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian .....	34
3.2 Tempat dan Waktu.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi .....	36
3.4.2 Sampel .....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	38
3.6.1 Definisi Variabel .....	38
3.6.2 Definisi Operasional Variabel .....	39
3.7 Kerangka Konseptual .....	43
3.8 Proses Pengolahan Data .....	44
3.9 Metode Analisis Data .....	45
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	46
3.10.1 Teknik Pengujian Hipotesis .....	46
3.10.1.1 Uji t (uji parsial) .....	46
3.10.1.2 Uji f .....	47
3.10.2 Teknik Analisis Data.....	47
3.10.2.1 Uji Validitas .....	47
3.10.2.2 Uji Reabilitas.....	48
3.10.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48

<b>BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN</b>	
4.1 Profil Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang .....	50
4.2 Struktur Organisasi .....	52
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	53
5.1.1 Karakteristik Responden .....	53
5.2 Analisis Data Variabel Penelitian.....	55
5.2.1 Hasil Uji Validitas .....	55
5.2.2 Hasil Uji Reabilitas .....	57
5.2.3 Uji Analisa Regresi Linier Berganda .....	57
5.4 Pengujian Hipotesis .....	59
5.4.1 Uji t (Uji Parsial) .....	59
5.4.2 Uji f (Uji Simultan) .....	60
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Simpulan .....	64
6.2 Saran .....	65
6.2.1 Bagi Rumah Sakit.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Skala Likert .....	42
Tabel 3.2 Kerangka Konseptual .....	43
Tabel 4.1 Struktur Organisasi .....	52
Tabel 5.1 Karakteristik Responden (jenis kelamin) .....	53
Tabel 5.2 Karakteristik Responden (pekerjaan) .....	54
Tabel 5.3 Karakteristik Responden (usia) .....	54
Tabel 5.4 Keterangan Valid Citra Merek .....	55
Tabel 5.5 Keterangan Valid Fasilitas .....	56
Tabel 5.6 Keterangan Valid Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 5.7 Keterangan Valid Kepuasan Pasien.....	56
Tabel 5.8 Keterangan Valid Reliabilitas.....	57
Tabel 5.9 Hasil Uji Linieritas .....	58
Tabel 5.10 Hasil Uji t .....	59
Tabel 5.11 Hasil Uji F .....	61

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Karakteristik Responden .....	66
Lampiran 2 Kuisioner.....	67
Lampiran 3 Tabulasi .....	70
Lampiran 4 Uji Validitas .....	76
Lampiran 5 Uji Reabilitas.....	80
Lampiran 6 Uji T dan Uji F .....	81

## **MOTTO**

“Kehidupan ini dipenuhi dengan seribu macam kemanisan tetapi  
untuk mencapainya perlu seribu macam pengorbanan”

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta Karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan judul : “PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA LUMAJANG”.

Dalam kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sehingga selesainya penyusunan skripsi ini kepada :

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr.H.Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dra.Ec.Ulfi Pristiana, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs.Ec.Sjamswana J.MM. Selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya.
5. Para Dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama kuliah.
6. Seluruh staf tata usaha fakultas ekonomi dan staf perpustakaan yang banyak membantu penulis selama kuliah di Universitas 17 Agustus 1945.
7. dr. H. Koeswandono, M.Kes. Selaku direktur dari Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian.
8. Ayah dan Mama tersayang, kakakku tersayang, nenekku tercinta atas cinta dan kasih sayangnya serta dukungan moril maupun materil, perhatian serta pengorbanannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Untuk sahabatku tersayang, tergokil, tergilal “Lambe” Yovi, Taffana, Ve, Ella, Novi, Rahma, Haestien yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, canda tawa, saling support, dan selalu ada ketika sudah merasa jenuh bakan ketika ingin menyerah dan berhenti

sehingga penulis termotivasi dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi bersama-sama ditahun ini.

10. Untuk teman-teman semester satu khususnya Ema, Ayu, Anggun, yang telah memberikan banyak membantu selama proses perkuliahan, dan memberi semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk teman kost Liza, yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan canda tawa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah menjadi bagian dari kegiatan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehubungan dengan ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya yang akan atau pun tengah mengadakan tinjauan terhadap masalah yang sama, semoga bantuan dan kebaikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin.

Surabaya, 29 Januari 2019

Arsita Asri

## **RINGKASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Pengaruh Citra Merek, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dan teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel yang di ambil sebanyak 80 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Dari hasil analisis regresi linier berganda didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,845 + 0,417 X_1 + 0,349 X_2 + 0,497 X_3$$

Dari persamaan tersebut diketahui nilai koefisien regresi yang terbesar terdapat pada variabel Kualitas Pelayanan (X3) yaitu 0,497 , sehingga variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap Kepuasan Pasien (Y) di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang dan Citra Merek (X1) dan Fasilitas (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepasan Pasien di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Merek, Kepuasan Pasien

## **SUMMARY**

This study aims to find out about the Effect of Brand Image, Facilities, and Service Quality on Patient Satisfaction at Lumajang Wijaya Kusuma Hospital.

The method used in this research is quantitative and the sample technique used is accidental sampling. The sample taken was 80 respondents. Data collection techniques using questionnaires. The data analysis technique uses Multiple Linear Regression Analysis.

From the results of multiple linear regression analysis the regression equation is obtained as follows:

$$Y = 1,845 + 0,417 X_1 + 0,349 X_2 + 0,497 X_3$$

From the equation, it is known that the largest regression coefficient is in the Service Quality variable ( $X_3$ ) which is 0.497, so the Service Quality variable has the greatest influence on Patient Satisfaction ( $Y$ ) in Wijaya Kusuma Lumajang Hospital and Brand Image ( $X_1$ ) and Facilities ( $X_2$ ) has an influence on the patient's satisfaction at Lumajang Wijaya Kusuma Hospital.

Keywords: Service Quality, Facilities, Brand Image, Patient Satisfaction

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH CITRA MEREK, FASILITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA LUMAJANG**

Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas dengan fasilitas yang mendukung akan membentuk kepuasan pasien yang sangat erat hubungannya dengan “word of mouth”. Efek selanjutnya akan terbentuk citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap rumah sakit akan berusaha menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

Mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu bukti fisik (*Tangiabel*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*) dan empati (*Empathy*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dan teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang. Waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 2 bulan terhitung dari bulan Desember 2018 sampai Januari 2019. Sampel yang di ambil sebanyak 80 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Citra Merek, Kepuasan Pasien.

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF BRAND IMAGES, FACILITIES, AND SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN WIJAYA KUSUMA LUMAJANG HOSPITAL**

Satisfying and quality service with supporting facilities will shape patient satisfaction which is very closely related to "word of mouth". The next effect will be to increase the image of the hospital. this is due to very tight competition conditions. So each hospital will try to put itself as best as possible in the eyes of patients so that they can be trusted to meet their needs in the health sector.

Knowing the patient satisfaction distribution based on five dimensions of service quality, namely evidence of Tangiabel, Reliability, Responsiveness and Empathy.

The method used in this research is quantitative and the sample technique used is accidental sampling. The study was conducted at the Lumajang Wijaya Kusuma Hospital. The time of this study lasted approximately 2 months from December 2018 to January 2019. The sample taken was 80 respondents. The technique of collecting data uses questionnaire. The data analysis technique uses Multiple Linear Regression Analysis.

**Keywords:** Service Quality, Facilities, Brand Image, Patient Satisfaction