

**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pasien (Studi Kasus  
Pada Pasien Rawat Inap Puskesmas Kunir Lumajang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu  
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Falakhur Roziqin  
NIM. 1610411177**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Falakhur Roziqin

NIM : 1610411177

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Puskesmas Kunir Lumajang); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 September 2020  
Yang menyatakan,



Falakhur Roziqin  
NIM. 1610411177

**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pasien (Studi Kasus  
Pada Pasien Rawat Inap Puskesmas Kunir Lumajang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu  
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Falakhur Roziqin  
NIM. 1610411177**

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama : Feti Fatimah, SE, MM**



**Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan, SE, MM**

## PENGESAHIAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Puskesmas Kunir Lumajang), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Falakhur Roziqin  
NIM : 1610411177  
Hari : Selasa  
Tanggal : 15 September 2020  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Drs. Achmad Suharto, MP.  
NPK 89 06 242

Anggota 1,  
  
Feti Putimah, SE, MM  
NPK 07 09 622

Anggota 2,  
  
Haris Hermawan, SE, MM  
NPK 15 03 640



Maheni Ika Sari, SE,MM  
NIP. 197708112005012001

Mengesahkan:

  
Ketua Jurusan,  
Haris Hermawan, SE, MM  
NPK 15 03 640

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ”Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Puskesmas Kunir Lumajang)”.

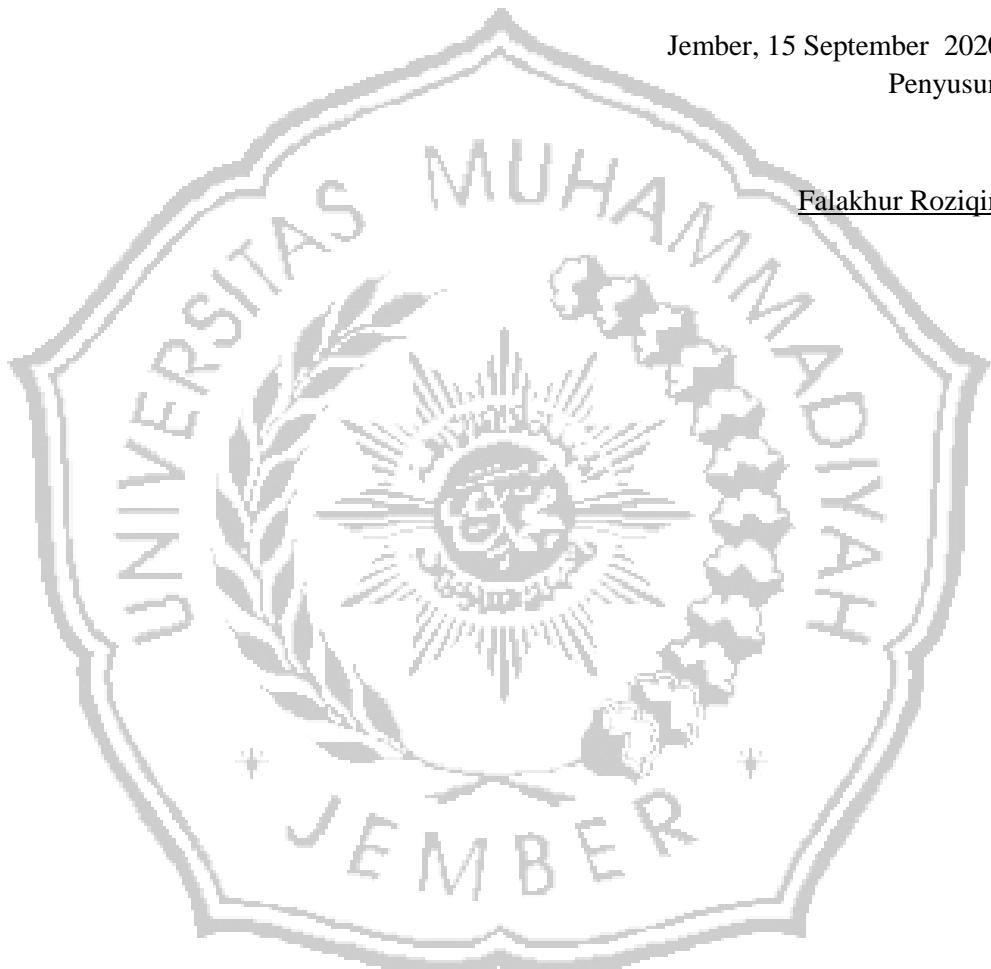
Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Feti Fatimah. SE. MM, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Drs. Achmad Suharto, MP, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 15 September 2020  
Penyusun

Falakhur Roziqin



## MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)

### Persembahan

#### Kupersembahkan Skripsi Ini Untuk:

##### Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada:

- Kedua Orang Tuaku Tercinta dimana kedua orang ini yang telah menyayangiku sejak kecil hingga aku memperoleh gelar sarjana.
- Saudara-Saudaraku yang mendukung dan mendoakan aku dalam penggerjaan skripsi
- Sahabat-sahabatku yang berjuang bersama dari awal hingga lulus terima kasih kepada kalian semua sudah menjadi sahabat terbaikku
- Pihak lain yang tak dapat kusebutkan namanya satu per satu yang juga mendukung dan membantu aku dalam penggerjaan skripsi ini.

## **ABSTRAK**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang secara parsial. Teori yang dipakai pada penelitian ini adalah teori manajemen pemasaran, teori kualitas pelayanan, dan teori loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Penelitian dilakukan pada loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 82 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Alat uji yang digunakan adalah regresi linier berganda, dengan perangkat lunak SPSS versi 20.00. Hasil Uji t menunjukkan bahwa bukti fisik (0,003), keandalan (0,006), daya tanggap (0,001), jaminan (0,000), dan empati (0,002) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang secara parsial. Uji regresi menunjukkan bahwa bukti fisik (0,155), keandalan (0,195), daya tanggap (0,189), jaminan (0,220), dan empati (0,210) berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang dan uji koefisien determinasi sebesar 93,7% loyalitas pasien Puskesmas Kunir Lumajang dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan 6,3% sisanya dipengaruhi variable lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan loyalitas pasien

## **ABSTRACT**

*The formulation of the problem in this study is how the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center partially. The theory used in this research is marketing management theory, service quality theory, and patient loyalty theory Kunir Lumajang Health Center. The study was conducted on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Health Center. This type of quantitative descriptive research using purposive sampling method with a sample of 82 respondents. The nature of the research is explanatory. The test instrument used was multiple linear regression, with SPSS software version 20.00. The t test results showed that physical evidence (0.003), reliability (0.006), responsiveness (0.001), guarantee (0.000), and empathy (0.002) had a significant effect on the loyalty of patients at the Kunir Lumajang Public Health Center partially. The regression test showed that physical evidence (0.155), reliability (0.195), responsiveness (0.189), guarantee (0.220), and empathy (0.210) had a positive effect on patient loyalty at the Kunir Lumajang Health Center and a coefficient of determination test of 93.7% patient loyalty Kunir Lumajang Health Center is influenced by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy while the remaining 6.3% is influenced by other variables outside the study.*

**Keywords:** *physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and patient loyalty*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	6
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen .....	6
2.1.3 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa .....	8
2.1.4 Diferensiasi Kompetitif .....	8
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.6 Dimensi Kualitas Layanan .....	10
2.1.7 Bentuk Pelayanan .....	11
2.1.8 Loyalitas Pasien .....	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Konseptual .....	16
2.4 Hipotesis Penelitian .....	16
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	18
3.1.1 Variabel Bebas .....	18
3.1.2 Variabel Terikat .....	18

3.2 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.3 Desain Penelitian .....	19
3.4 Populasi dan Sampel .....	20
3.4.1 Populasi .....	20
3.4.2 Sampel .....	20
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	21
3.5.1 Data Sekunder .....	21
3.5.2 Data Primer .....	21
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.7 Teknik Analisis Data .....	22
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	22
3.7.1.1 Uji Validitas .....	22
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	23
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	24
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	24
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	24
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas .....	24
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	24
3.7.4 Uji Hipotesis .....	25
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t) .....	25
3.7.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	25
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	27
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
4.1.2 Struktur Organisasi .....	27
4.1.3 Visi Dan Misi Puskesmas Kunir Lumajang .....	28
4.1.4 Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi .....	29
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	29
4.2.1 Diskriptif Statistik Responden .....	29
4.2.2 Diskriptif Variabel Penelitian .....	30
4.2.2.1 Bukti Fisik (X1) .....	30
4.2.2.2 Kehandalan (X2) .....	31
4.2.2.3 Daya Tanggap (X3) .....	32
4.2.2.4 Jaminan (X4) .....	33
4.2.2.5 Empati (X5) .....	34
4.2.2.6 Loyalitas Pasien (Y) .....	35
4.3 Analisis Data .....	36
4.3.1 Uji Instrumen Data .....	36

4.3.1.1 Pengujian Validitas Data .....	36
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	37
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	39
4.3.3.1 Pengujian Normalitas .....	39
4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas .....	40
4.3.3.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	41
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	42
4.3.4.1 Uji t .....	42
4.3.4.2 Koefisien Determinasi .....	43
4.4 Pembahasan .....	43
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	47
5.9 Rekomendasi .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Data Pasien Rawat Inap Puskesmas Kunir Lumajan.....	4
Tabel 2.1:	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1:	Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Pendidikan .....	29
Tabel 4.2:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik .....	30
Tabel 4.3:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	31
Tabel 4.4:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap .....	32
Tabel 4.5:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan ..	33
Tabel 4.6:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati .....	34
Tabel 4.7:	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas Pasien .....	35
Tabel 4.8:	Hasil Pengujian Validitas .....	36
Tabel 4.9:	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	37
Tabel 4.10:	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
Tabel 4.11:	Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	40
Tabel 4.12:	Hasil Uji t .....	42
Tabel 4.13:	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	43

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1:	Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	7
Gambar 2.2:	Kerangka Konsep Penelitian .....	16
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Salon Pricilia Tahun 2020 .....	28
Gambar 4.2:	Hasil Pengujian Normalitas .....	40
Gambar 4.3:	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	41



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |              |  |
|--------------|--|
| LAMPIRAN 1:  | Pengantar Kuesioner  |
| LAMPIRAN 2:  | Petunjuk Pengisian Kuesioner                                       |
| LAMPIRAN 3:  | Kuesioner Penelitian   |
| LAMPIRAN 4:  | Rekapitulasi Kuesioner   |
| LAMPIRAN 5:  | Frekuensi Pernyataan Responden                                     |
| LAMPIRAN 6:  | Uji Validitas  |
| LAMPIRAN 7:  | Uji Reliabilitas   |
| LAMPIRAN 8:  | Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis  |
| LAMPIRAN 9:  | Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t |
| LAMPIRAN 10: | Dokumentasi Penelitian   |

