

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN PADA KLINIK GIGI
DDC SENTUL BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



**CHARISMA ULANDARI
NPM S10219079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

**Nama : Charisma Ulandari
NPM : S1-0219079
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien
Pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor**

**Disetujui:
Dosen Pembimbing**

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

Tim Penguji:

Dosen Penguji I

Dosen Peguji II

(Dimas Ari D. S.Pi., M.Sc) (Dr. Syarief Gerald P, SE. MM., M.Si.M.AK)

Mengetahui:

Ketua Program Studi

DEKAN

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor”**.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa peran serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu, ucapan terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dedy Mulyadi, S.si.,M.Kom selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staf Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu selama proses perkuliahan.
6. Seluruh Rekan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak supaya penyajian di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi pihak yang membutuhkan.

Bogor, Agustus 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah	13
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	14
G. Sistematika Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Pemasaran.....	17
B. Manajemen Pemasaran	21
C. Loyalitas Pasien	24
D. Kepuasan Pasien	27
E. Kualitas Pelayanan.....	29
F. Penelitian Terdahulu	31
G. Kerangka Pemikiran.....	35
H. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODELOGI PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Variabel Penelitian.....	41
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	43
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Sejarah Perusahaan	63

B. Profil Responden.....	64
C. Analisis Data.....	70
D. Uji Asumsi Klasik	75
E. Analisis Deskriptif Statistik.....	80
F. Analisis Korelasi Berganda.....	90
G. Uji Regresi Linear Berganda.....	91
H. Uji Hipotesis.....	92
I. Koefisien Determinasi (R^2)	94
J. Pembahasan.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Pengunjung Klinik Gigi DDC Sentul Bogor Tahun 2020-2024.....	4
Tabel 2	Hasil Prasurvey Loyalitas Pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor	6
Tabel 3	Hasil Prasurvey Kualitas Pelayanan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.....	7
Tabel 4	Hasil Prasurvey Kepuasan Pasien Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.....	9
Tabel 5	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 6	Operasional Variabel	42
Tabel 7	Pernyataan dan Nilai Pilihan Konsumen	49
Tabel 8	Indeks Jawaban Responden	57
Tabel 9	Interprestasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 10	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 11	Profil Responden berdasarkan Usia	66
Tabel 12	Profil Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	67
Tabel 13	Profil Responden berdasarkan Pendapatan.....	68
Tabel 14	Profil Responden berdasarkan Jumlah melakukan perawatan	69
Tabel 15	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien	70
Tabel 16	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 17	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	72
Tabel 18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien	73
Tabel 19	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 20	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien	74
Tabel 21	Hasil Uji Normalitas Data.....	76
Tabel 22	Hasil Pengujian Multikolinearitas	77

Tabel 23 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualiatas pelayanan	79
Tabel 24 Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pasien	79
Tabel 25 Indeks Jawaban Responden.....	80
Tabel 26 Indeks Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pasien.....	81
Tabel 27 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualiatas pelayanan	84
Tabel 28 Indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien.....	87
Tabel 29 Hasil Analisis Korelasi Berganda	90
Tabel 30 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	91
Tabel 31 Hasil Uji t.....	92
Tabel 32 Hasil Uji F	94
Tabel 33 Hasil Koefisiensi Determinasi.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	106
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	113
Lampiran 3 Hasil Output SPSS Uji Validitas.....	131
Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	135
Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Analisis Deskriptif.....	138
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Normalitas Data.....	140
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas	140
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	141
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Linearitas.....	142
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Uji Analisis Korelasi Berganda	143
Lampiran 11 Hasil Output SPSS Uji Regresi Linear Berganda.....	143
Lampiran 12 Hasil Output SPSS Uji t.....	144
Lampiran 13 Hasil Output SPSS Uji F.....	144
Lampiran 14 Hasil Output SPSS Koefisiensi Determinasi R ²	145
Lampiran 15 r Tabel.....	146
Lampiran 16 t Tabel.....	148
Lampiran 17 F Tabel.....	149