

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT  
YADIKA PONDOK BAMBU**

***THE QUALITY OF SERVICES AND INNOVATION OF SERVICES  
ON THE CONSUMER SATISFACTION OF THE YADIKA  
BAMBOO COTTAGE HOSPITAL***

Oleh:

**Ledi Cahaya Sibuea**

**2018410224**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Progam Studi Manajemen pada  
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2022**

## LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ledi Cahaya Sibuea

Nim : 2018410224

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya ditulis dengan judul **Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu**, yang dibimbing oleh Bapak Dr. Firsan Nova, selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka Saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Jakarta, Februari 2022



Ledi Cahaya Sibuea

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT  
YADIKA PONDOK BAMBU**

***THE QUALITY OF SERVICES AND INNOVATION OF SERVICES  
ON THE CONSUMER SATISFACTION OF THE YADIKA  
BAMBOO COTTAGE HOSPITAL***

Oleh:

**Ledi Cahaya Sibuea**

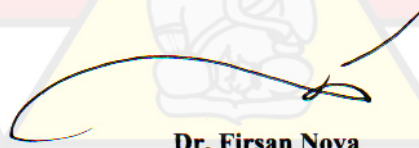
**2018410224**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi  
Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

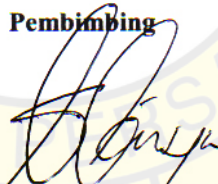
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal tertera di bawah ini

Jakarta, 25 Februari 2022 dengan nilai B



**Dr. Firsan Nova**

**Pembimbing**



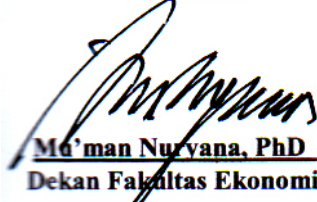
**Drs. Fauzi Baisvir, MM**

**Penguji I**

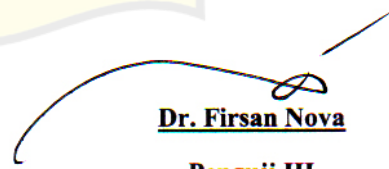


**Ellena Nurfazria H., SE, MM**

**Penguji II**

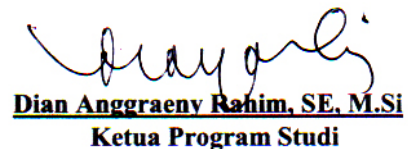


**Me'man Nuryana, PhD**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Firsan Nova**

**Penguji III**



**Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si**  
**Ketua Program Studi**

## ABSTRAK

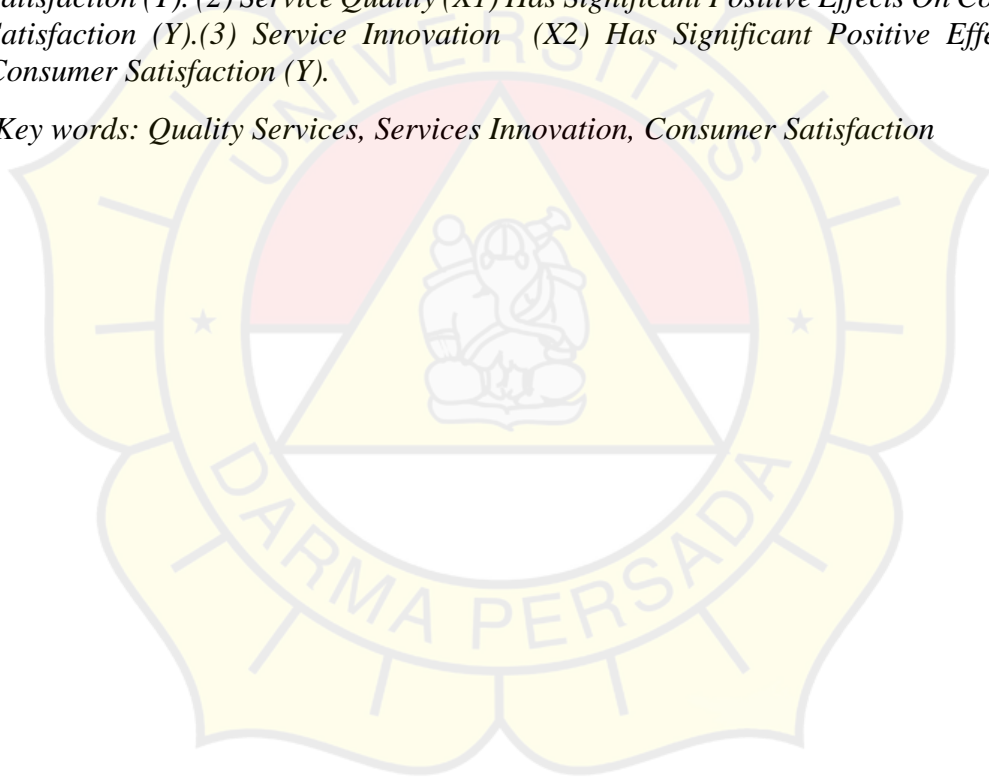
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu. Penelitian ini menggunakan data berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, jumlah kuesioner sebanyak 100 responden yang merupakan Pasien rumah sakit Yadika pondok bambu dalam kurun waktu 6 bulan terakhir, Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang dilakukan penulis adalah regresi linier berganda uji f, uji t, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan sebagai persyaratan stastik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi berganda dan diolah menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Layanan (X1) Dan Inovasi Layanan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). (2) Kualitas Layanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) (3) Inovasi Layanan (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Inovasi Layanan, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to know how Quality Of Service And Innovation of Services on The Consumer Satisfaction Of The Yadika Bamboo Cottage Hospital. The study Uses primary data derived from the distribution of questionnaires, the number of questionnaires as many as 100 respondents to yadika's bamboo hut patients over the last six months, sampling retrieval is conducted under a severe sampling. The author's analysis is linear regression with tests of f, test t, coefficients done as stastic requirements that must be met in performing multiple regression analysis and treated with version SPSS 26. Research shows that (1) The Quality Of Services (X1) And The Innovation Of Services (X2) Have Significant Positive Effects On Consumer Satisfaction (Y). (2) Service Quality (X1) Has Significant Positive Effects On Consumer Satisfaction (Y). (3) Service Innovation (X2) Has Significant Positive Effects On Consumer Satisfaction (Y).*

*Key words: Quality Services, Services Innovation, Consumer Satisfaction*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT YADIKA PONDOK BAMBU”**

Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Firsan Nova selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Steffanus Sumarsono selaku pimpinan di Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Bapak Mu'man Nuryana PhD selaku Dekan Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff Sekretariat dan Ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
7. Untuk orangtua dan saudara yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada saya sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Jurusan Manajemen, yang memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikian skripsi ini saya buat, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Februari 2022

Ledi Cahaya Sibuea



## DAFTAR ISI

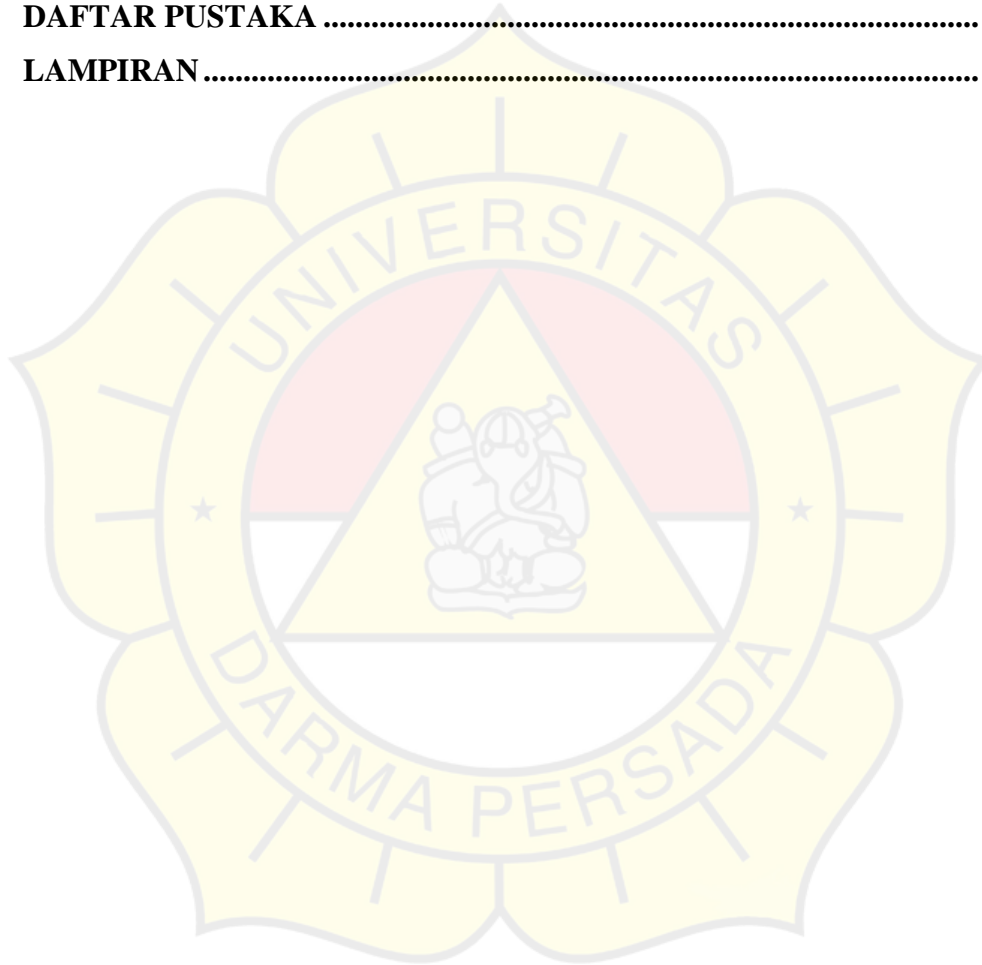
	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan Dan Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 <i>Costomer Service</i> .....	9
2.1.3 Kualitas Layanan .....	9
2.1.4 Tujuan Kualitas Layanan.....	10
2.1.5 Manfaat Kualitas Layanan.....	12
2.1.6 Indikator Kualitas Layanan .....	13



2.1.7 Faktor Faktor Kualitas Layananan .....	15
2.2 Inovasi Layanan .....	16
2.2.1 Ciri-Ciri Inovasi Layanan .....	18
2.2.2 Manfaat Inovasi Layanan .....	19
2.2.3 Tujuan Inovasi Layanan .....	19
2.2.4 Dimensi Inovasi Layanan .....	20
2.3 Perilaku Konsumen .....	23
2.3.1 Kepuasan Konsumen .....	23
2.3.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.3.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....	26
2.3.4 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen... ..	23
2.3.5 Hubungan Inovasi Layanan Dengan Kepuasan Konsumen .....	26
2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
2.5 Kerangka Pemikiran .....	23
2.6 Hipotesis Penelitian.....	31
2.7 Paradigma Penelitian .....	37
<b>BAB III .....</b>	<b>38</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Metode Penelitian .....	38
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.4 Sumber dan Jenis Data .....	43
3.5 Cara Penentuan Data .....	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.7 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....	47
3.7.1 Uji Keabsahan Data	
3.7.1.1 Uji Validitas.....	47
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.8.1 Uji Normalitas .....	49

3.8.2 Uji Linieritas.....	49
3.8.3 Uji Heteroskedastisita.....	50
3.8.3 Uji Korelasi Berganda.....	50
3.9 Uji Hipotesis.....	51
3.9.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	51
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi.....	52
3.9.3 Uji Statistik f (Uji Simultan).....	50
3.9.4 Uji Statistik t (Uji Parsial).....	50
<b>BAB IV .....</b>	<b>52</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum.....	53
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Yadika.....	53
4.1.2 Visi Misi Rumah Sakit Yadika.....	53
4.1.3 Logo Rumah Sakit Yadika.....	54
4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Yadika.....	54
4.1.5 Fasilitas Pelayanan.....	54
4.2 Hasil Penelitian dan Karakteristik Responden.....	55
4.2.1 Hasil Penelitian Karakteristik Profil Responden.....	55
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	59
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu.....	59
4.3.2 Variabel Inovasi layanan Administrasi pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu.....	59
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu.....	83
4.4 Uji Keabsahan Data.....	93
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	93
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	96
4.4.3 Analisis Asumsi Klasik.....	97
4.4.4 Analisis Data.....	101

4.4.5 Uji Hipotesis .....	105
<b>BAB V .....</b>	<b>110</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>110</b>
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>115</b>



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Keluhan Pasien Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu .....	3
Tabel 1.2 Inovasi Layanan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu .....	4
Tabel 1.3 Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu .....	5
Tabel 1.4 Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu .....	6
Table 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	46
Tabel 3.3 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.3 Profil Respondon Berdasarkan Status Pekerjaan .....	56
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	59
Tabel 4.6 Ruang yang Bersih .....	60
Tabel 4.7 Petugas Berpenampilan menarik.....	61
Tabel 4.8 Ruang Tunggu Pasien Nyaman.....	62
Tabel 4.9 Memberikan Pelayanan Yang Cepat .....	63
Tabel 4.10 Pelayanan Tepat Waktu.....	64
Tabel 4.11 Tenaga Medis Cepat Memberikan Tindakan .....	65
Tabel 4.12 Petugas Bersedia Merespon Keluhan Pasien .....	66
Tabel 4.13 Petugas Bersedia Membantu Pasien.....	67
Tabel 4.14 Petugas Memberikan Informasi Pelayanan Yang Jelas.....	68
Tabel 4.15 Petugas Bersikap Sopan Kepada Pasien.....	69
Tabel 4.16 Tenaga Medis Berpengetahuan Luas .....	70
Tabel 4.17 Tenaga Medis Bersertifikat Profesi.....	71

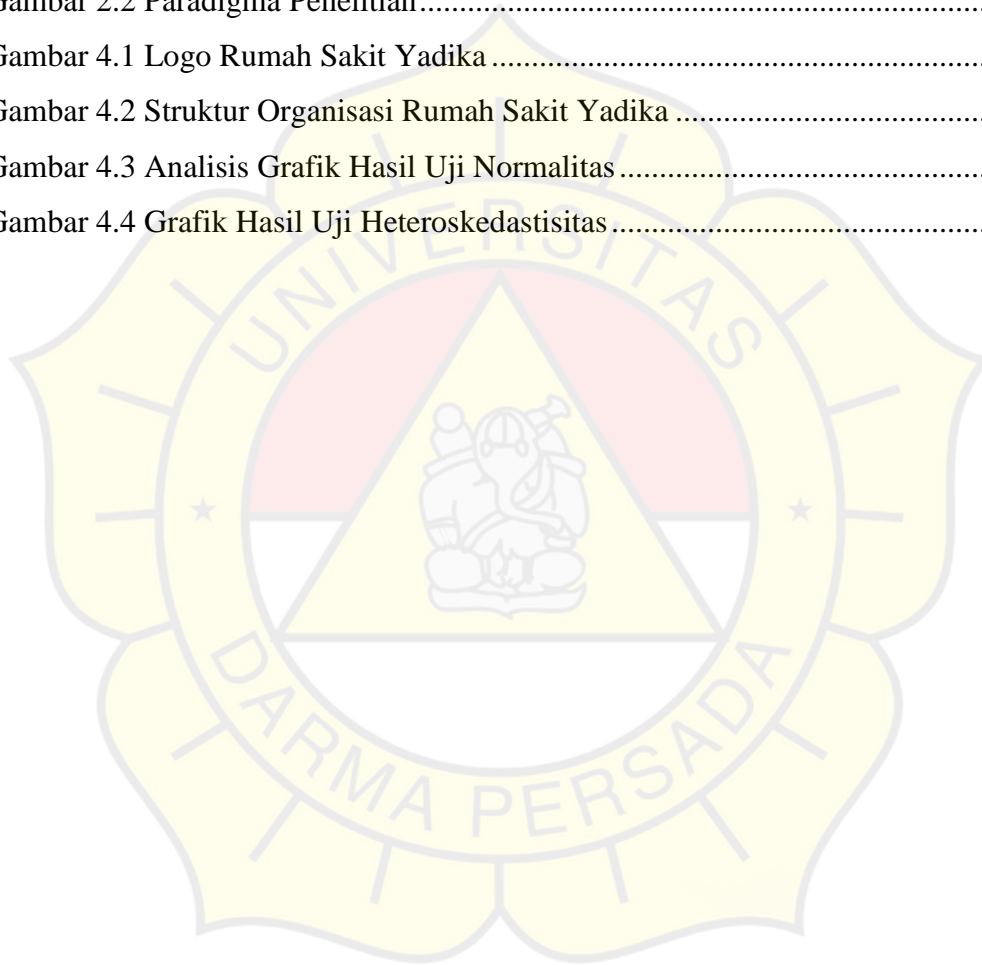
Tabel 4.18 Memperhatikan Kebutuhan Pasien.....	72
Tabel 4.19 Petugas Berkomunikasi Dengan Pasien .....	73
Tabel 4.20 Petugas Tulus Dalam Menangani Pasien .....	74
Tabel 4.21 Tersedia <i>Incubator</i> Bayi.....	75
Tabel 4.22 Pendaftaran Pasien Dilakukan Dengan Komputer .....	76
Tabel 4.23 Tersedia Alat Ultrasonografi (USG) .....	77
Tabel 4.24 Ruang Rawat Dengan Sistem Satu Kamar Satu Pasien .....	78
Tabel 4.25 Tersedia Telepon .....	79
Tabel 4.26 Tersedia <i>Camera CCTV</i> .....	80
Tabel 4. 27 Terjalinya Komunikasi Antara Karyawan Dan Pasien .....	81
Tabel 4.28 Melakukan Konsultasi Langsung .....	82
Tabel 4.29 Kerahasiaan Rekam Medis.....	83
Tabel 4.30 Cara Pendaftaran Untuk Berobat Mudah .....	84
Tabel 4.31 Biaya Pengobatan Terjangkau Oleh Pasien .....	85
Tabel 4.32 Pembayaran Mudah Dilakukan.....	86
Tabel 4.33 Jika Berobat Akan Kembali Kerumah Sakit Yadika.....	87
Tabel 4.34 Menggunakan Jasa rumah Sakit Yadika Sebagai Pilihan Utama.....	88
Tabel 4.35 Layanan Yang Baik.....	89
Tabel 4.36 Menceritakan Hal Positif.....	90
Tabel 4.37 Memberikan Informasi Tentang Rumah Sakit Yadika .....	91
Tabel 4. 38 Memberikan Rujukan Layanan Kepada Orang Lain .....	92
Tabel 4.39 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	94
Tabel 4.40 Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan.....	94
Tabel 4.41 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	95
Tabel 4.42 Reliabilitas Kualitas Layanan .....	96
Tabel 4.43 Reliabilitas Inovasi Layanan.....	96
Tabel 4.44 Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	97
Tabel 4.45 Hasil uji normalitas .....	98
Tabel 4. 46 Hasil Linearitas .....	103

Tabel 4.47 Hasil Analisis kolerasi berganda.....	111
Tabel 4.48 Hasil Uji f / Pengujian Secara Simultan.....	111
Tabel 4.49 Hasil Uji t / Pengujian secara parsial .....	111
Tabel 4.50 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	111
Tabel 4.51 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi.....	111



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Logo Rumah Sakit Yadika.....	54
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Yadika.....	54
Gambar 4.3 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas.....	97
Gambar 4.4 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	100



## LAMPIRAN

Halaman

lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	115
Lampiran 2 Data Daftar Profil Responden.....	121
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	125
Lampiran 4 Uji Validitas.....	134
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	141
Lampiran 6 Uji Koefesien Determinasi .....	142
Lampiran 7 T Tabel.....	146
Lampiran 8 R Tabel .....	151
Lampiran 9 F Tabel.....	153
Lampiran 10 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	158
Lampiran 11 Catatan Konsultasi Proposal Skripsi.....	159
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup.....	160