

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
MENGUNAKAN LAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK
KEHAMILAN SEHAT**

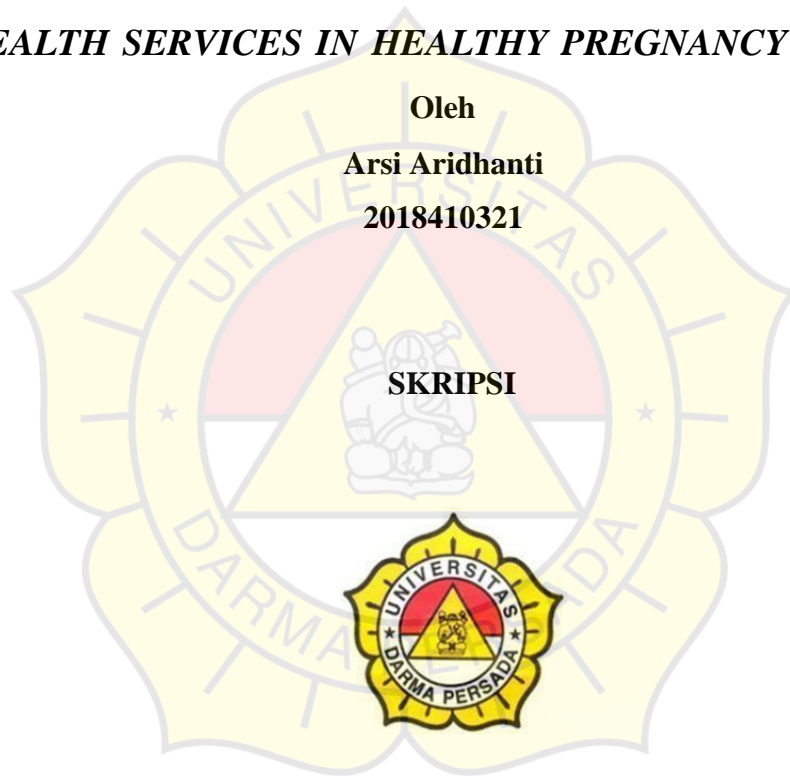
***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND
BRAND IMAGE ON CONSUMER DECISIONS TO USE
HEALTH SERVICES IN HEALTHY PREGNANCY CLINIC***

Oleh

Arsi Aridhanti

2018410321

SKRIPSI



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN LAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK KEHAMILAN SEHAT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND BRAND IMAGE ON CONSUMER DECISIONS TO USE HEALTH SERVICES IN HEALTHY PREGNANCY CLINIC

Oleh :

**Arsi Aridhanti
2018410321**

SKRIPSI

Untuk mengetahui 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 Jakarta, 14 Agustus 2023 dengan nilai B-

Dr. Firsan Nova, SE, MM
Pembimbing

Drs. Fauzi Baisyir, MM
Penguji I

Resa Nurlaela Anwar, SE, MM
Penguji II

Dr. Firsan Nova, SE, MM
Penguji III

Sukardi, SE, MM
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dian Anggraeny Rahim, SE, MSi
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arsi Aridhanti

Nim : 2018410321

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Klinik Kehamilan Sehat** yang dibimbing oleh Bapak Dr. Firsan Nova., SE. M.M. Adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 14 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,


Arsi Aridhanti

ABSTRAK

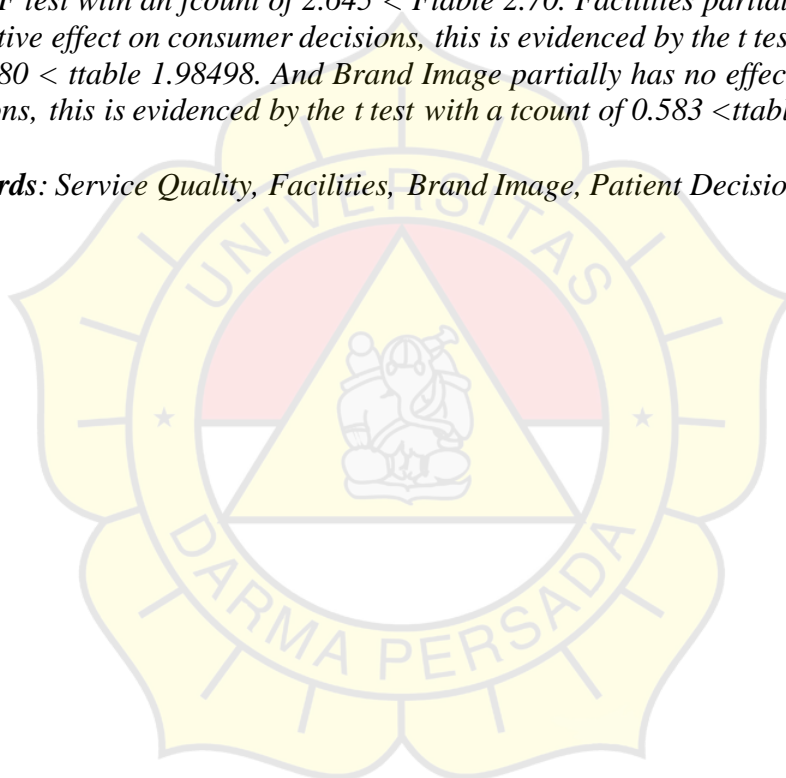
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Konsumen menggunakan layanan kesehatan pada klinik kehamilan sehat. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien pada Klinik Kehamilan Sehat . Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan *Brand Image* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan uji T dengan nilai t_{hitung} sebesar $8,382 > t_{tabel} = 1.98498$. Sedangkan Kualitas Pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap keputusan Konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan uji F dengan nilai f_{hitung} sebesar $2.645 < F_{tabel} 2.70$. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh negatif terhadap keputusan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar $-0,280 < t_{tabel} 1.98498$. Dan *Brand Image* secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen, hal tersebut dibuktikan dengan uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar $0.583 < t_{tabel} 1.98498$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, *Brand Image*, Keputusan Konsumen.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, facilities and brand image on patients' decisions to use health services at healthy pregnancy clinics. This research was conducted by collecting data by distributing questionnaires to 100 patient respondents at the Healthy Pregnancy Clinic. The sampling technique used was purposive sampling. Data were analyzed using Multiple Linear Regression analysis. The results of this study indicate that Service Quality, Facilities and Brand Image simultaneously have an influence on patient decisions, this is evidenced by T test with a tcount of $2.795 > t_{table} 1.98498$. While Service Quality partially has no influence on Consumer decisions, this is evidenced by the F test with an fcount of $2.645 < F_{table} 2.70$. Facilities partially do not have a negative effect on consumer decisions, this is evidenced by the t test with a tcount of $-0.280 < t_{table} 1.98498$. And Brand Image partially has no effect on consumer decisions, this is evidenced by the t test with a tcount of $0.583 < t_{table} 1.98498$.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Brand Image, Patient Decisions.*



KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN LAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK KEHAMILAN SEHAT”**.

Penulisan skripsi merupakan salah satu mata mata kuliah yang wajib 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 terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Medissa,Sp.OG selaku Pemilik dan Penanggung Jawab Klinik Kehamilan Sehat Serpong.
2. Bapak Dr. Firsan Nova., SE. M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dr. Dian Anggraeni Rahim, SE., M.si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Ibu Siti Mutoyah Manajer Klinik Kehamilan Sehat Serpong.
6. Kedua Orang Tua yang saya cintai yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi.

7. Teman – teman seperjuangan di Universitas Darma Persada yang tidak bisa saya sebut satu-persatu yang selalu mendukung saya dalam menyusun skripsi ini
8. Teman-teman di Kehamilan Sehat Serpong yang tidak bisa saya sebut satu-persatu yang selalu mendukung saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses Belajar Mengajar selama masa perkuliahan.
10. Seluruh staff sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
11. Kim Hanbin, Kim Jinhwan, Kim Jiwon, Song Yunhyeong, Koo Junhoe, Kim Donghyuk, Jung Chanwoo yang selalu memberikan semangat dan motivasi lewat lagu dan konten.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang sudah mendukung serta banyak membantu penulis mengumpulkan data dan informasi untuk penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Jakarta, Agustus 2023

Arsi Aridhanti

DAFTAR ISI

Halaman

SKRIPSI.....	1
LEMBAR PERSETUJUAN	1
LEMBAR PERNYATAAN.....	3
ABSTRAK.....	4
<i>ABSTRACT</i>	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
BAB I.....	17
PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Perumusan Masalah	25
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	25
1.2.2 Batasan Masalah	26
1.2.3 Rumusan Masalah.....	26
1.3 Tujuan Penelitian	27
BAB II.....	29
TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 Landasan Teori.....	29

2.1.1	Manajemen Pemasaran	29
2.1.2	Kualitas Pelayanan	36
2.1.3	Fasilitas	41
2.1.4	<i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	46
2.2	Penelitian Terdahulu	57
2.3	Kerangka Pemikiran.....	61
2.4	Hipotesis Penelitian.....	63
BAB III	65
METODE PENELITIAN	65
3.1	Metode Penelitian.....	65
3.2	Sumber dan Cara Penentuan Data.....	70
3.2.1	Sumber dan Jenis Data.....	70
3.2.2	Cara Penentuan Data	71
3.5	Teknik Pengumpulan Data	74
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	76
3.6.1	Rancangan Analisis	76
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	78
3.6.3	Alat Analisis Data.....	80
BAB IV	84
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
4.1	Gambaran Umum Kehamilan Sehat	84
4.2	Perhitungan Responden	86
4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
4.3	Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	88
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	93

Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 2	95
4.4 Uji Keabsahan Data	131
Tabel 4.46 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	131
Tabel 4.47 Uji Validitas Variabel Fasilitas	132
Tabel 4.48 Uji Validitas Variabel Brand.....	132
Tabel 4.49 Uji Validitas Variabel Keputusan	132
Gambar 4.2 Uji P-Plot.....	134
4.6 Hasil Analisis Data.....	139
Tabel 4.55 Hasil Uji Koefisien Korelasi	142
4.7 Uji Hipotesis	143
4.7 Pembahasan	146
BAB V.....	148
KESIMPULAN DAN SARAN	148
5.1 Kesimpulan	148
5.2 Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN.....	154
Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	162
Tabulasi Data Variabel Fasilitas	164
Tabulasi Data Variabel Keputusan Konsumen	170

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pelayanan Jasa dan Fasilitas Kesehatan.....	20
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	53
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	64
Tabel 3.2 Jumlah Pasien bulan Mei sd Juli 2022.....	68
Tabel 3.3 Skala Likert.....	71
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pasien.....	73
Tabel 3.5 Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	77
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Kecamatan.....	83
Tabel 4.2 Profil Berdasarkan Usia.....	84
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	84
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	85
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	86
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Periksa di Klinik Kehamilan Sehat.....	87
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Alasan Periksa di Klinik Kehamilan Sehat.....	87
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran di Klinik Kehamilan Sehat.....	88

Tabel 4. 9 Interval Nilai Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pasien.	89
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 1.	89
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 2.	90
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 3.	91
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 4.	91
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 5.	92
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 6.	93
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 7.	94
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 8.	95
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 9.	96
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 10.	96
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 11.	97
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 12.	98
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 13.	99
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 14.	99
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 15.	100
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 1.	101
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 2.	102
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 3.	102
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 4.	103
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 5.	104
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 6.	105

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 7...	106
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 8...	106
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 9...	107
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 1...	108
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 2...	109
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 3...	109
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 4...	110
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 5...	111
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 6...	111
Tabel 4.40 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 7...	112
Tabel 4.41 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 8...	113
Tabel 4.42 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 9...	114
Tabel 4.43 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 1...	115
Tabel 4.44 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 2...	116
Tabel 4.45 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan 3...	116
Tabel 4.46 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan...	118
Tabel 4.47 Uji Validitas Variabel Fasilitas...	118
Tabel 4.48 Uji Validitas Variabel <i>Brand</i> ...	118
Tabel 4.49 Uji Validitas Variabel Keputusan...	119
Tabel 4.50 Uji Reliabilitas...	119
Tabel 4.51 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> ...	121
Tabel 4.52 Uji Multikolinearitas...	122
Tabel 4.53 Uji Autokolerasi...	123

Tabel 4.54 Uji Heteroskedastisitas..... 125

Tabel 4.55 Uji Regresi Linear Berganda..... 125

Tabel 4.56 Uji t..... 127

Tabel 4.57 Uji F..... 128

Tabel 4.58 Uji Koefisien Determinasi 129



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pasien Klinik Kehamilan Sehat Serpong Tahun 2022.....	22
Gambar 1.2 Rating Ulasan Klinik Kehamilan Sehat Serpong... ..	23
Gambar 1.3 Ulasan Pelayanan Klinik Kehamilan Sehat Serpong.....	23
Gambar 1.4 Ulasan Klinik Kehamilan Sehat Serpong... ..	24
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	59
Gambar 2.2 Paradigma Pemikiran.....	61
Gambar 4.1 Logo Kehamilan Sehat	81
Gambar 4.2 Uji P-Plot.....	120
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	124

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian.....	138
Lampiran 2 : Data Daftar Profil Responden Kuisisioner Penelitian.....	144
Lampiran 3 : Tabulasi Data	148
Lampiran 4 : Sumber Kuisisioner.....	158
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas dan Hasil Uji Asumsi Klasik... ..	159
Lampiran 6 : Tabel T	163
Lampiran 7 : Tabel F	164
Lampiran 8 : Tabel R.....	165
Lampiran 9 : Catatan Kegiatan Konsultasi	166
Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup.....	167