

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PADA RUMAH SAKIT KARANG TENGAH MEDIKA**

**SKRIPSI**

**Program Studi Ekonomi Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
PADA RUMAH SAKIT KARANG TENGAH MEDIKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Ekonomi Manajemen – Strata 1**



**OLEH :**

**NAMA : Maya Anggraiyani**

**NIM : 041301503125069**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2018**

## ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini mengetahui factor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien di Rumah Sakit Karang Tengah Medika. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat kepuasan pasien (Y), dan dampaknya terhadap loyalitas pasien (Z) di Rumah Sakit Karang Tengah Medika. Data yang dikumpulkan dengan menyebarkan 78 responden yang merupakan pasien Rumah Sakit Karang Tengah Medika Kelas I. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana pengumpulan data yang dilakukan melalui kuisioner/angket dan observasi. Data yang dikumpulkan diolah dengan pendekatan analisis asosiatif dan analisis dilakukan dengan metode jalur analisis (path analysis). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara simultan antara kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan pasien (Y) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien (Z), sehingga apabila perusahaan ingin meningkatkan loyalitas pasien (Z) pada Rumah Sakit Karang Tengah Medika maka perusahaan perlu untuk meningkatkan pelayanan (X2) dan kepuasan pasien (Y). Temuan penelitian dari pembahasan analisis jalur yaitu analisis sub struktur 1 dan sub struktur 2 maka ditemukan untuk menuju jalur loyalitas pasien (Z), dapat dipilih jalur kualitas pelayanan (X1) karena memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan jalur harga (X2). Untuk itu maka dipilih jalur yang paling efektif :  $X_1 \rightarrow Y \rightarrow Z$

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Kepuasan Pasien (Y)  
Loyalitas Pasien (Z)

## ABSTRACT

The problem in this research to know the factor-factors that can affect the loyalty of a patient in the hospital Karang Tengah Medika. The goal of these researchers is to find out whether there is a significant influence of quality of service (X1), price (X2), to the satisfaction of the patient (Y), and its impact on patient loyalty (Z) in the hospital Karang Tengah Medika. Data collected with spread 78 respondents who is hospital patients Middle Reef Medika class 1. method of this research is quantitative research, which conducted the data collection is done via questionnair/question form and observations. The data collected is treated with associative analysis approach and analysis done by the method of lines (path analysis). Based on the results of the research it is known that simultaneously between service quality (X1) and satisfaction patient (Y) have significantly to influence patient loyalty (Z). so, if the company wants to increase patient loyalty (Z) in the hospital Karanng Tengah Medika then companies need to increases the service (X2) and patient satisfaction (Y). research findings from the discussion of the path analysis i.e. analysis of the structure of the sub 1 and sub 2 structure is then found to track patient loyalty (Z), quality of service lines can be selected (X1) because it has a higher value than the line price (X2). For it was then the most effective line:  $X1 \rightarrow Y \rightarrow Z$

**Keywords:** Quality Of Service (X1), Price (X2), Patient Satisfaction (Y) Patient Loyalty (Z)