

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
DI KLINIK DUTA MEDIKA PRATAMA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES  
AND PRICES ON PATIENT LOYALTY AT DUTA  
MEDIKA PRATAMA CLINIC***

Oleh  
**SYAFIRA ANISA ZAHRA**  
**61201021009026**

**SKRIPSI**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
DEPOK  
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
DI KLINIK DUTA MEDIKA PRATAMA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES  
AND PRICES ON PATIENT LOYALTY AT DUTA  
MEDIKA PRATAMA CLINIC***

**Oleh  
SYAFIRA ANISA ZAHRA  
61201021009026**

**SKRIPSI**

Telah disahkan dan disetujui pada :  
Tempat : Depok  
Tanggal : 19 Juli 2025

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Jurusan**

**Altatit Dianawati, S.Si, MM**  
NIDN/NUPTK: 0403067803

**Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si**  
NIDN/NUPTK: 0416076506

Mengetahui,  
**Ketua**  
**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi**

**Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.**  
NIDN/NUPTK: 201706570

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
DI KLINIK DUTA MEDIKA PRATAMA**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES  
AND PRICES ON PATIENT LOYALTY AT DUTA  
MEDIKA PRATAMA CLINIC***

**Oleh  
SYAFIRA ANISA ZAHRA  
61201021009026**

**SKRIPSI**

Telah diujikan pada:  
Tempat : Depok  
Tanggal : 19 Juli 2025

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Eko Wahyu Widayat, S.Si., S.E., M.M**  
NIDN/NUPTK: 0131017804

**Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH**  
NIDN/NUPTK: 0330106805

Mengetahui,  
**Ketua Jurusan Manajemen**

**Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si**  
NIDN/NUPTK: 0416076506

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Syafira Anisa Zahra  
N I M : 61201021009026  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap  
Loyalitas Pasien Di Klinik Duta Medika Pratama.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
  2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
  3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
  4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
    - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
    - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.
- Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 19 Juli 2025

Syafira Anisa Zahra

Nama Lengkap : Syafira Anisa Zahra

N I M : 61201021009026

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap  
Loyalitas Pasien/Pasien Di Klinik Duta Medika Pratama.

### **Abstrak**

Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Duta Medika Pratama di tengah persaingan ketat layanan kesehatan. Tujuan utama adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap loyalitas pasien. Metode kuantitatif dengan desain deskriptif dan asosiatif digunakan, dengan data dikumpulkan dari 100 pasien melalui kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh signifikan dan dominan terhadap loyalitas, sementara kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan. Secara keseluruhan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kesimpulannya, harga adalah faktor penentu utama, sehingga klinik perlu fokus pada strategi harga yang kompetitif sambil terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, harga, loyalitas pasien

### **Abstract**

*This study examines the factors influencing patient loyalty at Klinik Duta Medika Pratama amid the intense competition in the healthcare sector. The main objective is to analyze the impact of service quality, facilities, and price on patient loyalty. A quantitative method with descriptive and associative design was employed, collecting data from 100 patients through a questionnaire. The results indicate that price has a significant and dominant influence on loyalty, while service quality and facilities do not have a significant effect. Overall, all three variables significantly impact patient loyalty. In conclusion, price is the primary determining factor, so the clinic needs to focus on competitive pricing strategies while continuously improving service quality and facilities.*

*Keywords: service quality, facilities, price, Patient loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Duta Medika Pratama". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di *Program Studi Manajemen*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya loyalitas dalam dunia bisnis, khususnya di sektor layanan kesehatan. Klinik Duta Medika Pratama sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di daerah ini memiliki peran yang signifikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap loyalitas pasien di klinik tersebut.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan. MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
4. Ibu Altatit Dianawati. S.Si., MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh bapak dan ibu dosen sekolah tinggi ilmu ekonomi GICI khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan dedikasi yang tinggi dalam mengajar dan memberikan manfaat bagi penulis.
6. Para Staf Dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Yang Telah Melayani Dan Membantu Penulis.
7. Para Manajemen Klinik Duta Medika Pratama Karena Telah Memberikan Izin Melakukan Penelitian.
8. Bapak Zulkifli selaku Orang Tua, Terimakasih banyak yang secara tidak langsung memberikan saya motivasi agar bisa melanjutkan pendidikan dan penelitian ini agar bisa memperbaiki yang memang perlu diperbaiki dalam kehidupan ini.

9. Ibu susilawati selaku orangtua dan juga wanita terhebat yang hadir di hidupku, terimakasih banyak telah hadir mendampingi selama ini, untuk semua perjuangan dan pengorbanan tulus dalam pencapaian hidup saya selama ini, selalu mendoakan yang terbaik, memberikan semangat dan menjadi alasan terbesarku untuk bisa menyelesaikan semua ini. Ibu, semoga bisa hidup lebih lama dan lebih Bahagia kedepannya. Gelar ini ara persembahkan untuk ibuku tersayang yang amat sangat luar biasa ini.
10. Ilham Eka Triana Sebagai Pasangan, yang tidak kalah penting kehadirannya menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan memberikan semangat serta bantuan tenaga maupun materi selama proses Penelitian bahkan Pendidikan saya selama ini. Terimakasih telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktumu yang sangat padat dan lelahmu, semoga tuhan mengganti semua yang telah kamu korbankan dan berikan berkali-kali lipat dan semoga sukses kedepannya untuk kita berdua.
11. Bidel sebagai sahabat yang rela meluangkan waktu walaupun rasa magernya lebih tinggi, tetapi dengan suka rela membantu mengajari penegerjaan penelitian ini dengan amat sangat sabar.
12. Etik Sundari, aurora, dok uswa Dan Rekan DMP Lainnya Bersedia Membantu dan menemani mengerjakan Dalam Proses Penelitian Ini.
13. Lita dan jadu sahabat saya sejak dikursi SMP sampai saat ini, terimakasih sudah mau mendengarkan keluh kesah saya selama proses pengerjaan penelitian ini.
14. Pentol Geng Yang Telah Bersama Penulis Selama Menjalani Masa Perkuliahan dengan Suka dan Duka, terimakasih banyak dari banyaknya masalah atau segala gebrakan yang terjadi dari awal perkuliahan kita bisa bertahan dan saling menguatkan sampai akhirnya mencapai apa yang ingin kita tuju. Semoga persahabatan kita bukan hanya sampai disini dan sukses selalu untuk kita semua.
15. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri. Apresiasi terbesar untuk saya pribadi bisa menyelesaikan semua ini sampai akhir. walaupun banyak sekali hal yang membuat ingin menyerah berkali-kali, tetapi bisa bangkit berkali-kali juga. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak mudah menyerah, berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri, teruslah melangkah agar bisa lebih baik meskipun perlahan, asal tidak berhenti.

Depok, 19 Juli 2025  
Penulis

Syafira Anisa Zahra

## DAFTAR ISI

|                                          | Halaman |
|------------------------------------------|---------|
| LEMBAR JUDUL SKRIPSI .....               | i       |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....          | ii      |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....          | iii     |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                  | iv      |
| LEMBAR ABSTRAK .....                     | v       |
| KATA PENGANTAR .....                     | vi      |
| DAFTAR ISI .....                         | vii     |
| DAFTAR TABEL .....                       | viii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | ix      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                     | x       |
| BAB I PENDAHULUAN .....                  | 1       |
| 1.1 Latar Belakang.....                  | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....           | 3       |
| 1.3 Ruang Lingkup / Batasan Masalah..... | 4       |
| 1.4 Perumusan Masalah.....               | 4       |
| 1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian .....   | 5       |
| 1.5.1 Maksud Penelitian .....            | 5       |
| 1.5.2 Tujuan Penelitian .....            | 5       |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....           | 5       |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....              | 7       |
| 2.1 Landasan Teori Pemasaran .....       | 7       |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....             | 7       |
| 2.3 Fasilitas .....                      | 8       |
| 2.4 Harga .....                          | 8       |
| 2.5 Loyalitas .....                      | 9       |
| 2.6 Penelitian Terdahulu.....            | 10      |
| 2.7 Kerangka Pemikiran .....             | 17      |
| 2.8 Hipotesis .....                      | 17      |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....       | 19      |

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Jenis Penelitian.....                              | 19 |
| 3.2 Objek, Jadwal, Dan Lokasi Penelitian.....          | 19 |
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian .....             | 20 |
| 3.4 Operasional Variabel.....                          | 20 |
| 3.5 Metode Penarikan Sampel.....                       | 21 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data .....                      | 22 |
| 3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data .....            | 24 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....            | 29 |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                              | 29 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                   | 29 |
| 4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....           | 29 |
| 4.1.3 Uji Validitas Dan Realibilitas.....              | 39 |
| 4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....                          | 43 |
| 4.1.5 Uji Hipotesis .....                              | 45 |
| 4.2 Pembahasan dan interpretasi hasil penelitian ..... | 50 |
| 4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....                | 50 |
| 4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian .....              | 52 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                        | 55 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                    | 55 |
| 5.2 Saran .....                                        | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                   | 58 |
| LAMPIRAN.....                                          | 60 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                 | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan pasien tahun 2024 .....             | 2       |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                           | 14      |
| Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....                   | 19      |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel/Indikator .....                 | 20      |
| Tabel 3. 3 Angka Penafsiran .....                               | 25      |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....                        | 30      |
| Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan..... | 33      |
| Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Variabel Fasilitas .....         | 35      |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Harga.....              | 36      |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas .....         | 38      |
| Tabel 4. 6 tabel r hitung .....                                 | 39      |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....         | 40      |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Fasilitas .....                  | 41      |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Harga.....                       | 41      |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pasien .....          | 42      |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas .....                        | 42      |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....       | 44      |
| Tabel 4. 13 Tabel Hasil Uji Multikolineritas .....              | 44      |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....             | 45      |
| Tabel 4. 15 Tabel Uji F .....                                   | 46      |
| Tabel 4. 16 Uji F .....                                         | 47      |
| Tabel 4. 17 Tabel Koefisien Determinasi.....                    | 47      |
| Tabel 4. 18 Tabel Uji t Tabel .....                             | 48      |
| Tabel 4. 19 hasil uji t.....                                    | 49      |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Dominan .....                             | 49      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                              | Halaman |
|--------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                          | 17      |
| Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....                        | 43      |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik..... | 45      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                         | Halaman |
|-----------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....   | 60      |
| Lampiran 2. Tabulasi Data.....          | 64      |
| Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....      | 67      |
| Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup.....   | 75      |
| Lampiran 5. Kartu Bimbingan .....       | 76      |
| Lampiran 6. Surat Izin Perusahaan ..... | 77      |
| Lampiran 7. Lampiran Plagiarism.....    | 78      |