

**ANALISIS PENGARUH BIAYA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG
ULANG PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RS MH THAMRIN SALEMBA, JAKARTA PUSAT**

TUGAS AKHIR



**NURFADHILLAH AGUSSALIM
1101001057**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

**ANALISIS PENGARUH BIAYA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG
ULANG PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RS MH THAMRIN SALEMBA, JAKARTA PUSAT**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**NURFADHILLAH AGUSSALIM
1101001057**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Nurfadhillah Agussalim

NIM : 1101001057

Tanda Tangan : 

Tanggal : 14 September 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nurfadhillah Agussalim
NIM : 1101001057
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Biaya, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keinginan Berkunjung Ulang Pasien di Unit Rawat Jalan RS MH Thamrin Salemba, Jakarta Pusat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

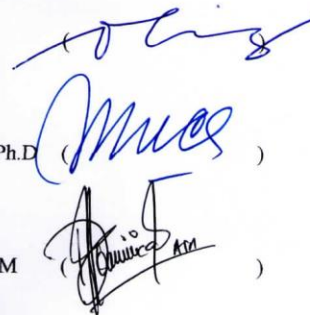
Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., MM

Penguji : Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D

Penguji : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 14 September 2017



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Biaya, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keinginan Berkunjung Ulang Pasien di Unit Rawat Jalan RS MH Thamrin Salemba, Jakarta Pusat. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir ini, sangat membantu penulis untuk menyelesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Holila Hatta, S.Pd, M.M, selaku dosen pembimbing yang selalu menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D selaku dosen pembahas yang telah memberikan masukan yang baik bagi penelitian ini.
3. Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu serta memberikan masukan yang baik bagi penelitian ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Universitas Bakrie yang selalu memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan sampai selesai.
5. Seluruh karyawan dan staf Universitas Bakrie yang selalu membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2010 Universitas Bakrie yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ayahanda Agussalim R. Ladjo, ST, Ibunda Aminah Mahmud, B.Sc., kakak penulis, Firda Amalia Agussalim, S.Sos., serta Yusuf Herlando Pipi, S.Kom., yang selalu memberikan semangat dan doa serta kasih sayangnya kepada penulis selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa akan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat baik dalam aspek keilmuan maupun dalam aspek praktis.

Jakarta, 14 September 2017

Nurfadhillah Agussalim

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfadhillah Agussalim
NIM : 1101001057
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH BIAYA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG ULANG PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RS MH THAMRIN SALEMBA, JAKARTA PUSAT

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 14 September 2017

Yang menyatakan



(Nurfadhillah Agussalim)

**ANALISIS PENGARUH BIAYA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG ULANG
PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RS MH THAMRIN SALEMBA,
JAKARTA PUSAT**

Nurfadhillah Agussalim¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan berkunjung ulang pasien di unit rawat jalan RS MH Thamrin Salemba. Data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan dan menggunakan cara *self-administered survey*, yaitu survei yang meminta responden untuk mengisi sendiri kuesioner yang diberikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biaya, lokasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap keinginan berkunjung ulang pasien yang dinyatakan dengan hasil uji simultan dengan nilai F sebesar 41.936 dan nilai signifikansi F sebesar 0.000. Namun dari ketiga variabel tersebut hanya kualitas pelayanan yang secara parsial signifikan berpengaruh positif terhadap keinginan berkunjung ulang pasien.

Kata Kunci: biaya, lokasi, kualitas pelayanan, keinginan berkunjung ulang.

¹ Mahasiswa Universitas Bakrie, Program Studi Manajemen

**THE INFLUENCE OF PRICE, LOCATION, AND SERVICE QUALITY
TOWARD PATIENT'S REPURCHASE INTENTION IN OUTPATIENT
DEPARTMENT AT RS MH THAMRIN SALEMBA, JAKARTA PUSAT**

Nurfadhillah Agussalim²

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the factors that influence the patient's repurchase intention in outpatient department at MH Thamrin Salemba Hospital. The data in this research were obtained from the questionnaires distribution with 100 sample of respondents who were outpatients department and using the self-administered survey method, the survey that directly asks the respondents to fill out the questionnaire. The results of this research indicates that the price, location, and service quality simultaneously have a positive effect on the patient's repurchase intention expressed by simultaneous test results with a value of 41,936 F and F significance value of 0.000. However, of these three variables only the quality of service that is partially significant positive effect on patient's repurchase intention.

Keywords: price, location, quality of service, wish to re-visit.

¹ Bakrie University Student, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Aspek Keilmuan.....	7
1.5.2 Aspek Praktis	7
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN	
HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Keinginan Berkunjung Ulang Pasien	8
2.1.2 Biaya	9
2.1.3 Lokasi	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan	12

2.2 Kerangka Konseptual	14
2.3 Hipotesis.....	15
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.3 Teknik Pengambilan Data	18
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	19
3.4.1 Variabel bebas (<i>Independent Variable</i>).....	19
3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	19
3.4.3 Definisi Operasional Variabel	20
3.5 Metode Analisis Data	21
3.5.1 Uji Validitas.....	21
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	22
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	23
a. Uji Normalitas	23
b. Uji Heteroskedastisitas	23
c. Uji Multikolinearitas.....	23
3.5.4 Uji Regresi Linear Berganda	24
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Karakteristik Responden.....	25
4.2 Operasionalisasi Alat Ukur.....	26
4.2.1 Uji Validitas.....	26
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	27
4.3 Analisis Deskriptif.....	28
4.4 Uji Asumsi Klasik	35
4.4.1 Uji Normalitas	35
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	37
4.4.3 Uji Multikolinearitas.....	37
4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.6 Uji Hipotesis.....	40

4.6.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	41
4.6.2	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	42
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		44
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Saran	45
5.2.1	Saran dalam Aspek Keilmuan.....	45
5.2.2	Saran dalam Aspek Praktis	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian		50
LAMPIRAN 2 Karakteristik Responden.....		54
LAMPIRAN 3 Uji Validitas dan Reliabilitas		57
LAMPIRAN 4 Uji Asumsi Klasik.....		61
LAMPIRAN 5 Analisis Regresi Linear Berganda		64
LAMPIRAN 6 Transkrip Wawancara		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Biaya Beberapa Rumah Sakit Swasta Di Jakarta Pusat dan Sekitarnya	4
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep Variabel	20
Tabel 4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	25
Tabel 4.2 Uji Validitas Indikator Variabel.....	26
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Biaya	29
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Lokasi.....	30
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	32
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Keinginan Berkunjung Ulang	34
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4.9 Uji Regresi Linear Berganda.....	39
Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t).....	41
Tabel 4.11 Uji Simultan (Uji F).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 4.1 Grafik Uji Normalitas	36
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas	36
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	54
Lampiran 3. Uji Validitas Dan Reliabilitas	57
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik	61
Lampiran 5. Analisis Regresi Linear Berganda	64
Lampiran 6. Transkrip Wawancara.....	66