

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan
Pelanggan Pada RSUD Muhammadiyah Bantul**



Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

oleh:

Febrian Ahmad

14020217130092

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2022

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang menandatangani:

Nama : Febrian Ahmad
NIM : 14020217130092
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan jika Skripsi yang saya susun dengan judul:

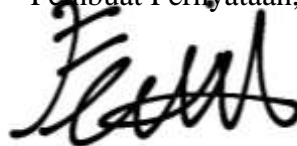
**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada RSUD Muhammadiyah Bantul**

Merupakan hasil karya saya dan tanpa ada unsur plagiat dari karya ilmiah pihak lain. Jika di lain waktu karya ilmiah saya terindikasi plagiat saya berkenan memperoleh sanksi akademis yang diberlakukan (pencabutan predikat dan gelar sarjana).

Demikianlah pernyataan ini saya tuliskan sebenar-benarnya agar bisa dipergunakan jika dibutuhkan.

Semarang, 23 Maret 2022

Pembuat Pernyataan,



Febrian Ahmad

NIM 14020217130092

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada RSUD Muhammadiyah Bantul
Nama Penyusun : Febrian Ahmad
NIM : 14020217130092
Departemen : Administrasi Bisnis

Ternyatakan sah sebagai salah satu persyaratan guna menuntaskan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang, 23 Maret 2021

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.P.
NIP. 19640827.199001.1.001


Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 19690822.199403.1.1003

Dosen Pembimbing

1. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si
2. Drs. Handojo Djoko W, M.Si

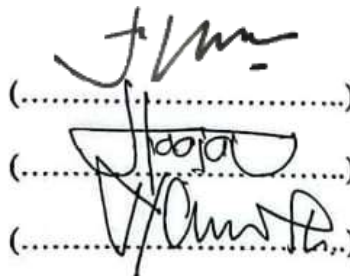


(.....)

(.....)

Dosen Penguji

1. Dr. Hari Susanta N, M.Si
2. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si
3. Drs. Handojo Djoko W, M.Si



(.....)

(.....)

(.....)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada RSUD Muhammadiyah Bantul

ABSTRAK

Pelanggan adalah bagian vital dalam berjalannya suatu usaha bisnis. Tugas utama dari sebuah perusahaan adalah untuk menciptakan pelanggan. Untuk dapat mengikat hati para pelanggannya agar tetap setia pada perusahaan tersebut salah satu caranya dengan meningkatkan pelayanannya. Kepuasan pelanggan yang selalu terpenuhi dengan baik, akan membentuk kesetiaan pelanggannya. Pelanggan otomatis menggunakan layanan di perusahaan yang sama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan RSUD Muhammadiyah Bantul yang berdomisili di Kabupaten Bantul, sampel untuk penelitian ini adalah 100 pelanggan RSUD Muhammadiyah Bantul yang berdomisili di Provinsi Bantul. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Penelitian ini termasuk dalam *explanatory research*, dengan pengambilan sampel *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan e-kuisiner Google Form dan kuisiner yang disebarlang langsung di RSUD Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif berdasarkan oleh data tabulasi silang, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana, regresi berganda, dan uji Sobel. Pengolahan data menggunakan *software* komputer yaitu *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 26.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil olah data, maka RSUD Muhammadiyah Bantul disarankan untuk lebih responsive terhadap apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Serta harus cepat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi, melakukan pembenahan secara berkala, mulai dari mengamati apa yang menjadi keresahan dari pelanggan hingga munculnya rasa ketidakpuasan, memperhatikan layanan yang mereka miliki untuk dapat ditingkatkan sehingga pelanggan dapat merasa puas dan berakhir pada terbentuknya loyalitas pelanggan

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**The Effect of Service Quality on Customer Loyalty
Through Customer Satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital Bantul**

ABSTRACT

Customers are an important part of running a business. Without customers, a business process or trade will not run smoothly. The main task of a company is to create customers. Companies must do several things to be able to bind the hearts of their customers to remain loyal to the company. One way to improve its services. Customer satisfaction is always fulfilled properly, will form customer loyalty. Customers automatically use the services of the same company, or repurchase the company's products.

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. The population in this study were customers of RSU PKU Muhammadiyah Bantul domiciled in Bantul Regency, while the sample for this study were 100 customers of RSU PKU Muhammadiyah Bantul who were domiciled in Bantul Province. The data used in this study is primary data obtained directly from customers and secondary data obtained through literature study.

This research is included in explanatory research which explains the relationship between each variable, with sampling using non-probability sampling through purposive sampling technique. Collecting data from respondents using a Google Form e-questionnaire distributed through social media and questionnaires distributed directly at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital. This study uses quantitative and qualitative analysis based on cross tabulation data, correlation coefficient, coefficient of determination, simple regression, multiple regression, and Sobel test. Data processing uses computer software, namely Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 26.

The results of this study indicate that each variable, namely service quality and customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty, customer satisfaction mediates service quality on customer loyalty.

Based on the results of data processing, PKU Muhammadiyah Bantul Hospital is recommended to be more responsive to what is needed by its customers. And must be fast in overcoming problems that occur, make improvements regularly, starting from observing what is the concern of customers to the emergence of a sense of dissatisfaction, paying attention to the services they have to be improved so that customers can feel satisfied and end up forming customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Segala puji saya ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga peneliti menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada RSU PKU Muhammadiyah Bantul”**. Proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata I pada Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah mendorong dan membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Izinkan dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan memberi semangat diantaranya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi I yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Handojo Djoko Walujo, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Hari Susanta N, M.Si selaku dosen penguji saya yang telah meluangkan waktunya untuk menguji penulis.
6. Dr. Andi Wijayanto S.Sos, M.Si selaku sekretaris jurusan Departemen Administrasi Bisnis yang telah membantu kegiatan akademik.
7. Seluruh dosen Departemen Administrasi Bisnis FISIP UNDIP yang telah memberikan ilmu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orangtua yang selalu mengingatkan, mendoakan, dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
9. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang saya berikan.
10. Teman-teman yang menjadi penyemangat bagi saya dalam menyelesaikan skripsi.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik, saran serta

masukkan agar kedepan proposal skripsi ini dapat diperbaiki lagi dan bermanfaat bagi pembaca serta bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 23 Maret 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Febrian Ahmad', written in a cursive style.

Febrian Ahmad

NIM 14020217130092

DAFTAR ISI |

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Kerangka Teori.....	13
1.5.1 Grand Theory Perilaku Konsumen.....	13
1.5.2 Perilaku Konsumen.....	16
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	17
1.5.4 Kepuasan Pelanggan.....	19
1.5.5 Loyalitas Pelanggan.....	21
1.5.6 Hubungan AntarVariabel.....	23
1.5.7 Penelitian Terdahulu.....	25
1.6 Hipotesis.....	28
1.7 Definisi Konsep.....	29
1.8 Definisi Oprasional.....	30
1.9 Metode Penelitian.....	32
1.9.1 Tipe Penelitian.....	33
1.9.2 Populasi dan Sampel.....	34
1.9.3 Sumber Data dan Jenis Data.....	36
1.9.4 Skala Pengukuran.....	37
1.9.5 Metode Pengumpulan Data.....	38
1.9.6 Instrumen Penelitian.....	39

1.9.7 Teknik Pengolahan Data	40
1.9.8 Teknik Analisis Data	41
1.9.9 Pengujian Hipotesis	47
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	53
2.1 Sejarah Perkembangan RSUD Muhammadiyah Bantul	53
2.2 Visi Misi	55
2.3 Struktur organisasi RSUD Muhammadiyah Bantul	56
2.4 Kegiatan usaha RSUD Muhammadiyah Bantul	58
2.5 Logo RSUD Muhammadiyah Bantul	62
2.6 Karakteristik Responden	63
2.6.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	64
2.6.2 Berdasarkan Umur	64
2.6.3 Berdasarkan Status Marital	65
2.6.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
2.6.5 Berdasarkan Pekerjaan	67
2.6.6 Berdasarkan Tingkat Pendapatan	68
2.6.7 Berdasarkan Jangka Waktu Menjadi Pelanggan	68
Bab III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS	70
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
3.2 Analisis dan Hasil Interpretasi	77
3.2.1 Presepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	77
3.2.2 Presepsi Terhadap Kepuasan Pelanggan	97
3.2.3 Presepsi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	105
3.3 Uji Hipotesis	116
3.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	116
3.3.2 Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	124
3.3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	131
3.3.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan	139
3.3.5 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang	145
BAB IV	154
4.1 Kesimpulan	154
4.2 Saran	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Pelanggan RSUD Muhammadiyah Bantul	2
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Status Marital	65
Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	68
Tabel 2. 7 Identitas Responden Berdasarkan Jangka Waktu Berlangganan.....	69
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	72
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	74
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	75
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 3. 5 Kelengkapan Alat Medis RSUD Muhammadiyah Bantul.....	79
Tabel 3. 6 Kesopanan Dan Kerapian Penampilan Karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	80
Tabel 3. 7 Ketepatan Waktu Layanan RSUD Muhammadiyah Bantul	81
Tabel 3. 8 Kesesuaian Antara Pelayanan Yang Diterima Dengan Harapan Konsumen	82
Tabel 3. 9 Kesopanan Karyawan Dalam Menjawab Pertanyaan Dari Pelanggan	83
Tabel 3. 10 Kemampuan Komunikasi Karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul Terkait Layanan Yang Disediakan	85
Tabel 3. 11 Kemampuan Karyawan Dalam Melayani Konsumen Sesuai Harapan Konsumen	86
Tabel 3. 12 Keahlian Karyawan Dalam Berkomunikasi Dengan Konsumen Terkait Pertanyaan Yang Berhubungan Dengan Layanan Yang Diterima Oleh Konsumen Sesuai Dengan Harapan Konsumen.....	87
Tabel 3. 13 Keramahan Dan Kesopanan Karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul Dalam Melayani Konsumen.....	88
Tabel 3. 14 Penyampain Informasi Dari Karyawan Kepada Pelanggan Dengan Jelas	89
Tabel 3. 15 Karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul Mampu Memahami Kebutuhan Konsumen	90
Tabel 3. 16 Karyawan RSUD Muhammadiyah Bantul Melayani Dengan Peruh Perhatin	91
Tabel 3. 17 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	92
Tabel 3. 18 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	96
Tabel 3. 19 Perasaan Puas Terhadap Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel 3. 20 Word Of Mouth Terhadap Pengalaman Terkait Pelayanan Di RSUD Muhammadiyah Bantul.....	99
Tabel 3. 21 RSUD Muhammadiyah Bantul Menjadi Pilihan Utama Bagi Konsumen	100
Tabel 3. 22 RSUD Muhammadiyah Bantul Melakukan Pelayanan Sesuai Dengan Harapan Pelanggan	101
Tabel 3. 23 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	102

Tabel 3. 24 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	105
Tabel 3. 25 Kesiapan Menggunakan Layanan RSUD Muhammadiyah Bantul Lebih Dari Satu Kali	107
Tabel 3. 26 RSUD Muhammadiyah Bantul Sebagai Pilihan Utama	108
Tabel 3. 27 Menggunakan Berbagai Layanan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	109
Tabel 3. 28 Percaya Terhadap Layanan RSUD Muhammadiyah Bantul.....	110
Tabel 3. 29 Ketahaan Akan Layanan Yang Disediakan Pesaing	111
Tabel 3. 30 Merekondisikan Kekecewaan Bila Ada Yang Sakit	112
Tabel 3. 31 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .	113
Tabel 3. 32 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	116
Tabel 3. 33 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	117
Tabel 3. 34 Korelasi Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	118
Tabel 3. 35 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	119
Tabel 3. 36 Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	120
Tabel 3. 37 Tabulasi Silang Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	124
Tabel 3. 38 Korelasi Kepuasan Pelanggan (Z) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	126
Tabel 3. 39 Koefisien Determinasi Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	127
Tabel 3. 40 Analisis Regresi Linier Sederhana Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	128
Tabel 3. 41 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	132
Tabel 3. 42 Korelasi Kualitas Pelayanan (X) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	133
Tabel 3. 43 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	135
Tabel 3. 44 Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	136
Tabel 3. 45 Hasil Uji Korelasi Berganda	140
Tabel 3. 46 Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	141
Tabel 3. 47 Hasil Uji F Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	144
Tabel 3. 48 Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	146
Tabel 3. 49 Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	146

DAFTAR GAMBAR

gambar 2.1	56
gambar 2.2	63

|