

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN ATMOSPHERE  
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(Studi Pada Klinik Physiomevecare Surabaya)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

**DELLA PUSPITA SARI**

NPM : 17420121

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : DELLA PUSPITA SARI  
Alamat : Gempol Kurung, RT.06 Rw.02  
Program Studi : MANAJEMEN  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Atmosphere Klinik terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Klinik Physiomovecare Surabaya) bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Januari 2021.

Yang membuat pernyataan  
  
**DELLA PUSPITA SARI**

NPM : 17420121

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN ATMOSPHERE  
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
(STUDI PADA KLINIK PHYSIOMOVECARE SURABAYA)**

**DIAJUKAN OLEH :**

**DELLA PUSPITA SARI**

NPM : 17420121

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



ATTY ERDIANA, SE, M.Ak

Tanggal, 17 Januari 2021

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si.

Tanggal, 17 Januari 2021

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN ATMOSPHERE**  
**KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN**  
**(STUDI PADA KLINIK PHYSIOMOVECARE SURABAYA)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**DELLA PUSPITA SARI**

NPM : 17420121

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Atty Erdiana, SE, M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.



Drs. Ec. Redy Eko HS., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal.....



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si.

Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya maka skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN ATMOSPHERE KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN (Studi pada Klinik Physiomovecare Surabaya)” dapat saya selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis haturkan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang mendalam penulis persembahkan untuk :

1. Bapak Prof. Sri Harmadji., dr.,Sp.THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Atty Erdiana, SE, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dijah Julindrastuti,S.E., M.Ak selaku dosen wali yang telah mengarahkan dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

7. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang memberikan informasi dan fasilitas terkait program skripsi.
8. Orang tua dan Kakak, Ibu Nuryati dan Kakak Evi yang memberikan dukungan moril dan material serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
9. Sahabat Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Desi dan Uslifatul yang selalu memberikan semangat dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.
10. Sahabat terbaikku Nicken, Tyas, Eprilia Cindi, Rafina Oktafia dan Aqiella Fadia yang selalu memberikan motivasi disaat lelah dan memberi semangat supaya tidak pantang menyerah menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Teman-teman Manajemen C, Nur Della, Lilis dan teman-teman lain yang saling memberi dukungan serta informasi agar dapat lulus tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, 17 Januari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI .....	xiv
ABSTRACTION.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Kualitas.....	7
2.1.1.1 Manfaat Kualitas.....	9
2.1.2 Definisi Layanan .....	11
2.1.2.1 Karakteristik ayanan .....	12
2.1.3 Definisi Kualitas Layanan .....	14
2.1.3.1 Konsep Kualitas Layanan .....	19
2.1.4 Definisi Harga .....	20
2.1.4.1 Konsep Harga .....	21
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga .....	21
2.1.5 Definisi Store Atmosphere .....	24
2.1.5.1 Elemen-elemen Store Atmosphere .....	28

2.1.5.2 Indikator Store Atmosphere .....	28
2.1.5.3 Dimensi Store Atmosphere .....	29
2.1.6 Kepuasan Konsumen .....	32
2.1.6.1 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	33
2.1.6.2 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen .....	34
2.1.6.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	37
2.1.7 Pengaruh Kepuasan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	38
2.1.8 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	39
2.1.9 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen ...	40
2.2 Penelitian Terdahulu .....	41
2.3 Hipotesis dan Kerangka Pemikiran .....	43
2.3.1 Hipotesis .....	43
2.3.2 Kerangka Pemikiran .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	45
3.2 Populasi dan Sampel .....	46
3.2.1 Populasi .....	46
3.2.1 Sampel .....	46
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	46
3.3 Identifikasi Variabel .....	47
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	48
3.4.1 Kualitas Layanan .....	48
3.4.2 Harga .....	49
3.4.3 Store Atmosphere .....	50
3.4.4 Kepuasan Konsumen .....	51
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	52
3.5.1 Jenis Data .....	52
3.5.2 Sumber Data .....	52
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	53
3.7 Teknik .....	54
3.7.1 Uji Validitas .....	54



3.7.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.8 Teknik Analisis Data .....	55
3.8.1 Teknik Analisis Regresi Berganda .....	55
3.9 Uji Hipotesis .....	56
3.9.1 Uji T Parsial .....	56
3.9.2 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	56
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	58
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	60
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	60
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.3 Uji Instrumen .....	66
4.3.1 Uji Validitas .....	66
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	68
4.4 Analisis Data .....	69
4.4.1 Analisis Regresi Berganda .....	69
4.4.2 Uji Hipotesis .....	71
4.4.2.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
4.4.2.2 Uji T .....	72
4.4.3 Pembahasan .....	74
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	77
5.2 Saran dan Keterbatasan .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan .....	63
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga.....	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Atmosphere Clinic ....	64
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien .....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.9 Uji Regresi Berganda .....	69
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
Tabel 4.11 Uji T .....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Elemen-elemen Store Atmosphere.....	28
Gambar 4.1 Kurva Variabel Kualitas Layanan .....	72
Gambar 4.2 Kurva Variabel Harga .....	73
Gambar 4.3 Kurva Variabel Atmosphere Kinik .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi jawaban reponden

Lampiran 3 : Output SPSS

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan *atmosphere* klinik terhadap kepuasan pasien pada klinik *Physiomovecare* Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien klinik *Physiomovecare* Surabaya pada bulan Agustus hingga Desember 2020. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 115 pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling dengan prosedur *simple random sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada klinik *Physiomovecare* Surabaya. Tetapi ada satu variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yaitu *Atmospher* klinik.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Atmosphere Klinik, Kepuasan Pasien**

## **ABSTRACT**

*This study aimed to determine the effect of service quality, price and clinical atmosphere on patient satisfaction at the Physiomevecare clinic in Surabaya. The population in this study were all patients of the Physiomevecare Surabaya clinic from August to December 2020. The sample in this study was 115 patients. The method used in this study is a non-probability sampling technique with a simple random sampling procedure. the data collection method in this research is a questionnaire. Data analysis used descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results showed that service quality and price had a significant effect on patient satisfaction at the Physiomevecare clinic in Surabaya. But there is one variable that does not have a significant effect on patient satisfaction, namely clinical Atmospher.*

***Keywords: Service Quality, Price, Clinical Atmosphere, Patient Satisfaction***