

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK  
PRATAMA KELUARGA MATRAMAN JAKARTA TIMUR**

**TUGAS AKHIR**

**Gilang Sauri Ramadhan**  
**203402516157**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**JAKARTA**  
**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK  
PRATAMA KELUARGA MATRAMAN JAKARTA TIMUR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana  
Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

**Oleh :**  
**Gilang Sauri Ramadhan**  
**203402516157**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK PRATAMA KELUARGA MATRAMAN JAKARTA TIMUR**

Merupakan hasil penelitian penulis atau gagasan, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 19 Februari 2024



GILANG SAURI RAMADHAN

UNIVERSITAS NASIONAL

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Tugas Akhir** : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK PRATAMA KELUARGA MATRAMAN JAKARTA TIMUR**

**Nama Mahasiswa** : **Gilang Sauri Ramadhan**

**Nomor Pokok Mahasiswa** : **203402516157**

**Program Studi** : **Manajemen**

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.si.M)

Mengetahui,  
Program Studi Manajemen

(Dr. Resti Hardini, S.E, M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK  
PRATAMA KELUARGA MATRAMAN  
JAKARTA TIMUR

Nama Mahasiswa : Gilang Sauri Ramadhan

Nomor Pokok Mahasiswa : 203402516157

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.si.M)

Ketua Penguji,

(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Anggota/Penguji

(Atsari Sujud, S.E., M.M.)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

(Prof. Emda Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 19 Februari 2024

Tanggal Lulus : 01 Maret 2024

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK PRATAMA KELUARGA MATRAMA JAKARTA TIMUR**

Oleh :

Gilang Sauri Ramadhan

NPM. 203402516157

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.si.M

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan dari hasil uji secara parsial terkait variabel kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Klinik Pratama Keluarga. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, jumlah sampel penelitian ini dikumpulkan dari pelanggan Klinik Pratama Keluarga, sebanyak 100 orang responden. Menggunakan bantuan software SPSS (*Statistical Program for Social Science*) 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam kepuasan pelanggan, Persepsi harga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam kepuasan pelanggan dan juga lokasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Keluarga.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan**

## ABSTRACT

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEPTION OF PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE PRATAMA KELUARGA CLINIC IN MATRAMAN EAST JAKARTA**

By :

*Gilang Sauri Ramadhan*

*NPM. 203402516157*

*Final Project, under the guidance of Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.si.M*

*The purpose of this research is to determine the positive and significant influence of partial test results related to customer satisfaction variables on service quality, price and location perceptions related to customer satisfaction in using the Pratama Keluarga Clinic services. The research used quantitative methods, the number of samples for this research was collected from Pratama Keluarga Clinic customers, totaling 100 respondents. Using SPSS (Statistical Program for Social Science) 25.0 software. The research results show that: Service quality partially has a positive and significant influence on customer satisfaction, price perception partially has a positive and significant influence on customer satisfaction and also partial location has a positive and significant influence on customer satisfaction at the Pratama Keluarga Clinic.*

***Keywords: Service Quality, Price Perception, Promotion, Customer Satisfaction***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Biodata Diri

1. Nama : Gilang Sauri Ramadhan
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 07 November 2002
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat Rumah : Jl. Pisangan Baru 3 Rt.008 Rw.007
5. No. Handphone : 087869159276
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : Saurigilang@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

1. 2008-2014 : SDN Balimester 01 Pagi
2. 2014-2017 : SMPN 62 Jakarta
3. 2017-2020 : SMA Muhammadiyah 4
4. 2020-2024 : Universitas Nasional

Jakarta, 19 Februari 2024

GILANG SAURI RAMADHAN  
NPM. 203402516157



## KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis, dan Shalawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam atas hidayah, kelancaran, petunjuk, dan segala kemudahan yang telah engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Keluarga Matraman Jakarta Timur”**.

Untuk diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Sarjana Strata Satu jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin berterima kasih kepada :

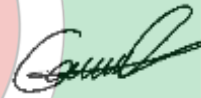
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Prof. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Bapak Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.si.M selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan, ilmu, maupun saran yang bermanfaat dan berpengaruh positif dalam bimbingan serta kesabaran bapak terhadap saya dalam menjalani sebuah proses penyelesaian penulisan skripsi dengan baik dan benar.
6. Kepada seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih saya sebagai mahasiswa atas ilmu yang diberikan kepada saya dari semester awal sampai dengan saat ini.
7. Segenap staff sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak bisa untuk saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya sebagai mahasiswa yang selalu melayani dengan baik
8. Kepada kedua orangtua, bapak Rusman dan ibu Armiani yang saya sayangi, serta kakak saya Nuricha Arselina, saya mengucapkan banyak terima kasih yang tidak hentihentinya atas doa, semangat dan hal-hal lain yang telah

diberikan kepada saya sehingga saya bisa sampai ke titik ini dengan penuh kebahagiaan.

9. Kepada Fildza Maghfira Alyani, Andreas Ardhika Nugroho, Achmad Refikasa, Anil Khakim, saya mengucapkan banyak terimakasih karena telah membantu penulis dengan berbagi ilmu pengetahuannya beserta informasi selama menulis Tugas Akhir ini.
10. Kepada teman-teman Manajemen FEB Universitas Nasional angkatan 20 yang telah berbagi ilmu pengetahuannya beserta informasi selama masa perkuliahan berjalan.
11. Kepada semua pihak yang sudah membantu penulis dengan semangat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga kebaikan yang telah kalian semua berikan mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

Dengan keterbatasan ilmu serta pengalaman yang penulis miliki, mungkin Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dengan kata lain jauh dari sempurna, maka dengan itu kesalahan dan kekurangan akan ditanggung pihak penulis. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Hormat Saya,



Gilang Sauri Ramadhan  
203402516157



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Pengertian, Manfaat dan Fungsi Manajemen Pemasaran .....	7
1. Manajemen Pemasaran.....	7
2. Pemasaran Jasa.....	11
3. Kepuasan Pelanggan.....	14
4. Kualitas Pelayanan .....	16
5. Persepsi Harga.....	18
6. Lokasi .....	20
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	21
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	23
D. Kerangka Analisis .....	26

E. Hipotesis.....	29
BAB III .....	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek Penelitian .....	30
B. Data Penelitian .....	30
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	30
2. Populasi dan Sampel .....	31
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	32
C. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Metode Analisis .....	34
1. Metode Analisis Deskriptif .....	34
2. Metode Analisis Inferensial.....	35
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
4. Uji Instrument.....	36
5. Uji Asumsi Klasik .....	37
6. Uji Kelayakan Model .....	38
a. Uji F.....	38
b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
E. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV .....	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
A. Hasil Penelitian .....	41
1. Deskripsi Data Penelitian .....	41
2. Karakteristik Responden .....	43
B. Hasil Pembahasan .....	45
1. Metode Analisis Deskriptif .....	45
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
3. Uji Instrument.....	50
4. Uji Asumsi Klasik .....	52
5. Uji Kelayakan Model .....	55
6. Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	57
C. Pembahasan Temuan Penelitian.....	58
1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
2. Persepsi Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
3. Lokasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60

BAB V.....	61
KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Omset 5 Tahun Terakhir Klinik Pratama Keluarga.....	2
Tabel 2.1 Rujukan Penelitian.....	23
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Data Usia.....	43
Tabel 4.3 Deskripsi Data Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Deskripsi Data Pendapatan Perbulan.....	44
Tabel 4.5 Total Rata-Rata Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.6 Total Rata-Rata Persepsi Harga.....	46
Tabel 4.7 Total Rata-Rata Lokasi.....	47
Tabel 4.8 Total Rata-Rata Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.10 Uji Validitas.....	51
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis .....	28
Gambar 4.1 Uji Reliabilitas.....	52
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.3 Uji Multikolonieritas.....	53
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	54
Gambar 4.5 Uji Autokorelasi.....	55
Gambar 4.6 Uji F.....	56
Gambar 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
Gambar 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t).....	57

