

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MEDICAL CHECK UP* MEDICARE
KLINIK JAKARTA**

TUGAS AKHIR

MUHAMMAD REIHAN

203402516339



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MEDICAL CHECK UP* MEDICARE
KLINIK JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

MUHAMMAD REIHAN

203402516339



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

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MEDICAL CHECKUP* MEDICARE KLINIK JAKARTA

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan- kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta 13 Agustus 2024



Muhammad Reihan

NPM : 203402516339

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MEDICAL CHECK UP* MEDICARE KLINIK JAKARTA**

Nama : **Muhammad Reihan**

NPM : **203402516339**

Prodi : **Manajemen**

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

Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas akhir


(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen


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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MEDICAL CHECK UP* MEDICARE KLINIK JAKARTA**

Nama : **Muhammad Reihan**


NPM : **203402516339**

Prodi : **Manajemen**

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

Universitas Nasional

**Mengesahkan,
Pembimbing Tugas akhir**


(Dr. Edo Guridno, S.E., M.Si.M.)

Ketua Penguji



(Dr Herry Krisnan "S.E., M.M.)

Anggota/Penguji



(Dr. Herry Krisnan, S.E., M.M.)

**Mengetahui,
Dekan**




(Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M.)

Jakarta, 13 Agustus 2024

Tanggal Lulus : 23 Agustus 2024

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MEDICAL CHECK UP* MEDICARE KLINIK JAKARTA

Oleh:

Muhammad Reihan NPM : 203402516339

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, fasilitas dan lokasi dan Variabel Presepsi harga terhadap variabel Kepuasan pelanggan pada Pelanggan *Medical Check Up* Medicare Klinik Jakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Data Penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 100 responden pelanggan *Medical Check Up* Medicare Klinik Jakarta dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dengan regresi linier berganda dan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 25

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan Kepuasan pelanggan pada pelanggan *Medical Check Up* Medicare Klinik Jakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF MEDICAL CHECK UP MEDICARE CLINIC JAKARTA

By:

Muhammad Reihan NPM: 203402516339

Final Project, under the guidance of Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.

This study aims to analyze the influence of Service Quality, Facilities and Location variables and Price Perception variables on Customer Satisfaction variables on Medicare Clinic Jakarta Medical Check Up Customers. The research method used in this study is a quantitative research method. Data This study uses primary data through questionnaires to 100 respondents of Medicare Clinic Jakarta Medical Check Up customers with purposive sampling techniques. Data analysis techniques using descriptive analysis with multiple linear regression and using the assistance of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 25 program

The results of the multiple linear regression analysis show that the variable Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction Facilities have a positive and significant effect on Customer Satisfaction, and Location has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The results of this study are expected to increase Customer Satisfaction in Medical Check Up Medicare Clinic Jakarta customers.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Location and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan pelanggan *Medical Check Up Medicare Klinik Jakarta*”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Adapun maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Nasional Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.B.A., M.M. 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. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memotivasi, serta memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah mengajarkan, memberikan ilmu pengetahuan dan hikmah bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar serta mengajar.
7. Kepada seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut serta membantu dalam kelancaran penyusunan tugas akhir.

8. Untuk Ayah, Bunda dan kakak saya yang tiada hentinya selalu mendoakan, memberi dukungan, memotivasi, menguatkan serta selalu ada dalam situasi apapun selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Nasional sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.
9. Saya berterimakasih juga Untuk kawan kawan saya yang selama di kampus selalu membantu saya dalam membantu mengajarkan, memberi motivasi, informasi, support, semangat dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada seluruh responden yang sudah membantu proses pengerjaan tugas akhir penulis
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini

Penulis menyadari dalam Menyusun tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca.

Terimakasih,

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta 13 Agustus 2024



Muhammad Reihan

NPM : 203402516339

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan	i
Lembar persetujuan	ii
Lembar pengesahan	iii
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
Daftar riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pemasaran	6
B. Manajemen Pemasaran	6
C. Kepuasan Pelanggan	8
D. Lokasi	10
E. Fasilitas	12
F. Kualitas Pelayanan	13
G. Keterkaitan antar variabel	16
H. Hasil Penelitian rujukan penelitian	17
I. Kerangka analisis	23
J. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Objek Penelitian	25
B. Data penelitian	25
C. Populasi dan sampel	26
D. Alat pengukuran data	27
E. Definisi operasional variabel	28

F.	Metode analisis dan pengujian hipotesis	30
G.	Uji instrumen	31
H.	Uji asumsi klasik.....	31
I.	Uji kelayakan modal	33
J.	Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
A.	Deskripsi Data Penelitian.....	35
B.	Sejarah objek penelitian.....	35
C.	Deskripsi Responden	36
D.	Hasil Analisis Deskriptif.....	40
E.	Analisis Deskriptif	41
F.	Uji instrumen	45
G.	Uji Asumsi klasik	49
H.	Uji kelayakan model	53
I.	Uji Hipotesis	54
J.	Pembahasan penelitian.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
A.	Kesimpulan.....	59
B.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pasien <i>Medical Check Up</i> Periode 2020-2022	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan	19
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	37
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia	38
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	39
Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pengalaman	40
Tabel 4.5 Instrumen skala likert.....	41
Tabel 4.6 Hasil pernyataan kuesioner kualitas pelayanan	41
Tabel 4.7 Hasil pernyataan kuesioner fasilitas	42
Tabel 4.8 Hasil pernyataan kuesioner lokasi	43
Tabel 4.9 Hasil pernyataan kuesioner kepuasan pelanggan	44
Tabel 4.10 Hasil uji validitas kualitas pelayanan	45
Tabel 4.11 Hasil uji validitas fasilitas	46
Tabel 4.12 Hasil uji validitas lokasi.....	47
Tabel 4.13 Hasil uji validitas kepuasan pelanggan	47
Tabel 4.14 Hasil uji reabilitas.....	48
Tabel 4.15 Hasil uji Normalitas	49
Tabel 4.16 Hasil uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.17 Hasil uji Heterokedastisitas	50
Tabel 4.18 Hasil uji Autokorelasi	51
Tabel 4.19 Hasil uji Analisis regresi linear berganda	52
Tabel 4.20 Hasil uji F	53
Tabel 4.21 Hasil uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.22 Hasil uji t	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Kerangka Analisis.....	23
Gambar 4.1 Jenis kelamin	37
Gambar 4.2 Usia.....	38
Gambar 4.3 jenis pekerjaan	39
Gambar 4.4 pengalaman.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	63
Lampiran 2 Tabulasi Data	69
Lampiran 3 Output Data SPSS	79
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	85

