

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PASIEN KLINIK KESEHATAN
KOPERASI KARYAWAN PLN BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Bunga Divi Iswara

170910307

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PASIEN KLINIK KESEHATAN
KOPERASI KARYAWAN PLN BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Bunga Divi Iswara
170910307**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Bunga Divi Iswara
NPM : 170910307
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN
KLINIK KESEHATAN KOPKAR PLN BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 30 Juli 2021



Bunga Divi Iswara

NPM. 170910307

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PASIEN KLINIK KESEHATAN
KOPERASI KARYAWAN PLN BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :
Bunga Divi Iswara
170910307**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 23 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Triana Ananda Rustam', with a stylized flourish at the end.

**Triana Ananda Rustam, S.E.,M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, pelayanan, dan keduanya secara simultan terhadap loyalitas pasien di poliklinik kesehatan koperasi PLN Batam. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan jumlah populasi dan sampel sebanyak 148 pasien yang berkunjung ke Klinik Kesehatan Koperasi Pegawai Perusahaan Listrik Negara Kota Batam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis yang akan dibantu dengan aplikasi SPSS versi 25. Penelitian ini menemukan bahwa: (1) Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada klinik kesehatan koperasi pegawai PLN Batam. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan berarti pasien yang setia akan memeriksakan diri, (2) Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada klinik kesehatan koperasi pegawai PT PLN Batam. Semakin besar peluang indikator pelayanan maka pasien akan loyal berkunjung atau kontrol kesehatan, dan (3) Variabel pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pasien pada klinik kesehatan koperasi pegawai PLN Batam.

Kata kunci : *Loyalitas, Pelayanan, dan Fasilitas klinik kesehatan kopersi karyawan PLN Batam*

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of the facilities, service, and both of them simultaneously on patient loyalty at the health clinic of the State Electricity Company Batam cooperative. This study used a quantitative research design with a total population and sample was 148 patients who visited the Health Clinic of the State Electricity Company Batam City Employees Cooperative. The data analysis techniques applied in this study were the data quality test, classical assumption test, influence test, and hypothesis test which will be assisted by the application of SPSS version 25. This study found that: (1) The facility variable has a positive and significant impact on patient loyalty at the State Electricity Company Batam employee cooperative health clinic. The more complete the facilities provided meant that the loyal patients would check themselves, (2) The service variable has a positive and significant effect on patient loyalty at the State Electricity Company Batam employee cooperative health clinic. The greater the opportunity for service indicators, the patient would be loyal to visit or health control, and (3) The service and facility variables simultaneously affect patient loyalty significantly and positively at the State Electricity Company Batam employee cooperative health clinic.

Keywords: *Patient Loyalty, , Service, Facilities, Health Clinic, Kopkar State Electricity Company Batam*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. Selaku Dekan Univeristas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E, M.M Selaku Pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Seluruh Bapak-Ibu Dosen yang sudah mentransfer ilmunya selama masa perkuliahan
6. Orang tua saya, saudara kandung, dan seluruh keluarga besar yang telah mensupport saya secara lahir dan batin.
7. Semuan pihak Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam yang telah mendukung peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabat saya dan pacar saya, Uud, Sonya, May, yang membuat masa perkuliahan saya menjadi lebih berwarna, teruntuk Safrianto yang selalu menyemangati.
9. Semua teman – teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2017 dan pihak yang telah mendukung dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 17 Juli 2021

Bunga Divi Iswara
170910307



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Perumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Fasilitas	10
2.1.1.1. Definisi Fasilitas	10
2.1.1.2. Manfaat Fasilitas	11
2.1.1.3. Pengukuran Fasilitas.....	11
2.1.1.4. Indikator Fasilitas	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1. Pengertian Pelayanan.....	13

2.1.2.2.	Karakteristik Pelayanan.....	14
2.1.2.3.	Asas-Asas Pelayanan.....	15
2.1.2.4.	Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.	Loyalitas.....	17
2.1.3.1.	Pengertian Loyalitas	17
2.1.3.2.	Keuntungan dari loyalitas.....	18
2.1.3.3.	Strategi Loyalitas Merek	19
2.1.3.4.	Indikator Loyalitas Pasien	20
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3.	Kerangka Pemikiran	24
2.4.	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Jenis Penelitian	27
3.2.	Sifat Penelitian	27
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian	28
3.3.1.	Lokasi Penelitian.....	28
3.3.2.	Periode Penelitian.....	28
3.4.	Populasi dan Sampel	29
3.4.1.	Populasi.....	29
3.4.2.	Sampel.....	29
3.4.3.	Teknik Sampling	29
3.5.	Metode Pengumpulan Data	30
3.6.	Alat Pengumpulan Data.....	31
3.7.	Definisi Operasional Variabel	31
3.7.1.	Variabel Independen	31
3.7.2.	Variabel Dependen.....	32
3.8.	Metode Analisis Data	33
3.8.1.	Analisis Deskriptif	33
3.8.2.	Uji Kualitas Data.....	34
3.8.2.1.	Uji Validitas Data	34
3.8.2.2.	Uji Reliabilitas.....	34
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik	35

3.8.3.1.	Uji Normalitas Data.....	35
3.8.3.2.	Uji Heteroskedastisitas	35
3.8.3.3.	Uji Multikolinearitas	36
3.8.4.	Uji Pengaruh	36
3.8.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.8.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	36
3.9.	Uji Hipotesis	37
3.9.1.	Uji Parsial (Uji T)	37
3.9.2.	Uji Simultan (Uji F)	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1.	Profil Responden.....	39
4.1.1.1.	Karakteristik Responden Menurut Gender	39
4.1.1.2.	Karakteristik Responden Menurut Umur	40
4.1.1.3.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	40
4.1.1.4.	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	41
4.1.2.	Analisis Deskriptif	41
4.1.2.1.	Deskriptif Variabel Fasilitas.....	42
4.1.2.2.	Deskriptif Variabel Pelayanan.....	44
4.1.2.3.	Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien.....	45
4.1.3.	Uji Kualitas Data.....	46
4.1.3.1.	Uji Validitas	46
4.1.3.2.	Uji Reliabilitas.....	47
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik	48
4.1.4.1.	Uji Normalitas	48
4.1.4.2.	Uji Multikolinearitas	51
4.1.4.3.	Uji Heteroskedastisitas	51
4.1.5.	Uji Pengaruh	52
4.1.5.1.	Analisis Regresi Berganda	52
4.1.5.2.	Koefisien Determinasi (Adjusted R^2).....	54
4.1.6.	Uji Hipotesis	55
4.1.6.1.	Uji Parsial (Uji T).....	55

4.1.6.2. Uji F (Uji Simultan)	56
4.2. Pembahasan	57
4.2.1. Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien	57
4.2.2. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	58
4.2.3. Pengaruh Pelayanan serta Fasilitas terhadap Loyalitas Pasien	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	60
5.2. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

- Lampiran 1 Pendukung Penelitian**
- Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup**
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian**
- Lampiran 4 Hasil Turnitin**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Grafik Histogram	49
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot.....	49
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplots</i>	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Fasilitas.....	3
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam	5
Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu	21
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert.....	31
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Persebaran Responden Menurut Gender.....	39
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur	40
Tabel 4.3 Tabel Persebaran Responden Menurut Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia	41
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	41
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Variabel Fasilitas.....	42
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Variabel Pelayanan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.10 Indeks Koefisien Realibilitas	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas, Pelayanan, dan Loyalitas Pasien	48
Tabel 4. 12 Hasil <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Determinasi (R ²)	54
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji F Simultan	56

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala	33
Rumus 3.2 Reliabilitas <i>Cronbach Alpha</i>	34