

**DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
KLINIK PRATAMA FIRDAUS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**DETERMINANTS CUSTOMERS' SATISFACTION ON
CLINIC PRATAMA FIRDAUS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

ADE TRY SULISTYO

2016430282

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

SKRIPSI

**DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
KLINIK PRATAMA FIRDAUS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**DETERMINANTS CUSTOMERS' SATISFACTION ON
CLINIC PRATAMA FIRDAUS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

ADE TRY SULISTYO

20160430282

Telah disetujui

Dosen Pembimbing



Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., CRM., CIB
NIDN.0516108502

11 Februari 2020

SKRIPSI

**DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
KLINIK PRATAMA FIRDAUS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**DETERMINANTS CUSTOMERS' SATISFACTION ON
CLINIC PRATAMA FIRDAUS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

**ADE TRY SULISTYO
20160430282**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 11 Februari 2020

Yang terdiri dari




Dr. Imammudin Yuliadi, SE., M.Si

Ketua Tim Penguji



Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, M.Ec


Anggota Tim Penguji



Dyah Titis Kusuma Wardani, MIDEc

Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Imammudin Yuliadi, SE., M.Si

NIK. 19640723199303143022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ade Try Sulistyio

Nomor Mahasiswa : 20160430282

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK PRATAMA FIRDAUS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 11 Februari 2020



Ade Try Sulistyio

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan” . (QS. Al Insyirah: 5-6)

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain”. (HR. Ahmad, Ath-Thabrani ad Daruqtuni)

“Hai orang-orang beriman, jadikanlah sabra dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”. (QS. Al-Baqarah: 153)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua serta saudara dan saudari saya yang sudah mendukung dan mendoakan agar selalu diberi kelancaran dalam segala hal.
3. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat penulis menuntut ilmu untuk menempuh gelar Sarjana
4. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., CRM., CIB yang telah membantu membimbing saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Klinik Pratama Firdaus yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan melakukan penyebaran kuesioner sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teman-teman yang sudah mendukung dan membantu penulis

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Firdaus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Subjek penelitian ini adalah pasien yang sedang berobat ke Klinik Pratama Firdaus. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 90 responden yang dipilih menggunakan metode *insidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan didukung oleh metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel bentuk fisik dan daya tanggap tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara variabel keandalan, jaminan dan empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Firdaus.

Kata kunci: Bentuk Fisik, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Keandalan

ABSTRACT

This study aims to analyze the determinants of customers' satisfaction on Clinic Pratama Firdaus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. The subjects of this study were patients who were seeking treatment at the Clinic Pratama Firdaus. In this study a sample of 90 respondents were selected using the insidental sampling method. The data collection method uses a questionnaire with a Likert scale. Analysis tool used is multiple linear regression and supported by the Importance Performance Analysis (IPA) method. Based on the analysis that has been done, the results show that tangible and responsiveness do not have a significant effect on customer satisfaction, while the reliability, assurance and empathy have a significant effect on customer satisfaction at the Clinic Pratama Firdaus.

Keywords: *Tangible, Responsiveness, Empathy, Assurance, Reliability*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul “Determinan Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Firdaus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi klinik dalam mengambil kebijakan pada peningkatan kepuasan pelanggan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ayah dan ibu serta saudara dan saudariku yang telah memberikan dorongan, semangat dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan karya tulis ini
2. Rizal Yaya, SE.,M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Dimas Bagus Wiranatakusuma, S.E., M.Ec., CRM., CIB yang telah membantu membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Yogyakarta, 11 Februari 2020

Penulis,



Ade Try Sulistyono
NIM.20160430282

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. BATASAN MASALAH	7
C. RUMUSAN MASALAH	7
D. TUJUAN PENELITIAN	8
E. MANFAAT PENELITIAN.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. LANDASAN TEORI	9
B. PENELITIAN TERDAHULU	20
C. HIPOTESIS	32
D. MODEL PENELITIAN	36
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN.....	38
B. JENIS DATA	38
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	39
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	40
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN.....	42

F. UJI INSTRUMEN DATA.....	43
G. UJI HIPOTESIS DAN ANALISIS DATA	45
BAB IV	53
GAMBARAN UMUM	53
A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	53
B. GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN	54
BAB V.....	59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA	59
B. HASIL PENELITIAN	63
C. PEMBAHASAN	76
BAB VI.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. KESIMPULAN	89
B. SARAN	90
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Skala Likert	41
Tabel 3.2. Definisi Variabel	42
Tabel 4.1. Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2. Tingkat Usia	55
Tabel 4.3. Jenjang Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.4. Jenis Pekerjaan	56
Tabel 4.5. Pengeluaran Perbulan	57
Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas	59
Tabel 5.2. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 5.3. Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 5.4. Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 5.5. Hasil Uji Glejser	63
Tabel 5.6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 5.7. Hasil Uji Parsial (Uji t)	67
Tabel 5.8. Hasil Uji Simultan (Uji f)	69
Tabel 5.9. Hasil Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Kunjungan Pasien ke Klinik Pratama Firdaus 2017	5
Gambar 1.2. Target dan Pendapatan Tingkat Kapitasi	6
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	37
Gambar 3.1. Diagram Kartesius	51
Gambar 5.1. Hasil Diagram Kartesius	72
Gambar 5.2. Skema Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
Gambar 5.3. Skema Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
Gambar 5.4. Skema Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	82
Gambar 5.5. Skema Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
Gambar 5.6. Skema Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Riset	96
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 3 Proposal Izin	102
Lampiran 4 Data Penelitian Tingkat Kepuasan	106
Lampiran 5 Data Penelitian Tingkat Kepentingan	108
Lampiran 6 Data Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan	111
Lampiran 7 Jumlah Kunjungan Pasien Ke Klinik Pratama Firdaus Tahun 2017	112
Lampiran 8 Target dan Pencapaian Tingkat Kapitasi	112
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas	113
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas	114
Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas	114
Lampiran 12 Hasil Uji Multikolinieritas	114
Lampiran 13 Hasil Uji Heterokedastisitas	115
Lampiran 14 Hasil Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial	115
Lampiran 15 Hasil Uji Simultan	115
Lampiran 16 Hasil Koefisien Determinasi	115
Lampiran 17 Hasil Diagram Kartesius	116
Lampiran 18 Skema Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	116
Lampiran 19 Skema Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	116
Lampiran 20 Skema Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	117
Lampiran 21 Skema Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	117
Lampiran 22 Skema Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	117