

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA  
SERTA *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK**



Diajukan Oleh:

**SYAMSULARIEIN**

NIM: 2019020069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA  
SERTA *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh:

**SYAMSUL ARIEFIN**

NIM: 2019020069

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA  
SERTA PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK  
SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**SYAMSULARIFIN**  
NIM: 2019020069

Proposal Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



**MOCHAMAD SYAFIL, S.E., M.M.**

NIDN 0729018305

Pembimbing II



**DINI AYU PRAMITASARI, S.Ak., M.Ak.**

NIDN 0707038601

Ketua Program Studi



**UMAR BURHAN, S.E., M.M.**

NIDN 0718058006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA  
SERTA *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**SYAMSUL ARIEFIN**

NIM: 2019020069

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi  
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji  
Pada Tanggal 10 Juli 2023

Pembimbing I



**MOCHAMAD SYAFIL, S.E., M.M.**  
NIDN 0729018305

Tim Penguji,

Dosen Penguji I



**ADIBA FUAD SYAMLAN, S.E., M.M.**  
NIDN 0724058702

Dosen Penguji II



**Dr. RUSDYANTO, S.E., M.Ak.**  
NIDN 0703027903

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Hj. HARYATI SETYORINI, S.E., M.M., MBA**  
NIDN 0023057801

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SYAMSUL ARIFIN  
NIM : 2019020069  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : Strata 1(S-1)  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA  
DAN PRASARANA SERTA PHYSICAL EVIDENCE  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN  
RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oranglain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasisaya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihakmanapun.

Gresik, Juli 2023

Yang menandatangani



Syamsul Arifin

NIM: 2019020069

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA  
SERTA *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK**

Syamsul Arifin

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti dan membuktikan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana serta *physical evidence* terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam pendekatan populasi dengan sampel sejumlah 91 pasien di instalasi rawat jalan kemudian pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner Analisis data dalam penyusunan ini menggunakan metode deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis, analisa korelasi, dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sarana dan prasarana serta *physical evidence* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan RSUD Ibnu Sina kabupaten Gresik.

**Kata Kunci** : kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, *physical evidence*, loyalitas pasien

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES AND  
INFRASTRUCTURE AND PHYSICAL EVIDENCE ON PATIENT LOYALTY  
IN OUTPATIENT IBNU SINA HOSPITAL, KAB.GRESIK***

Syamsul Arifin

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

***ABSTRACT***

*This study aims to examined and proved the quality of service, facilities and infrastructure as well as physical evidence on the loyalty of outpatients at the Ibnu Sina Hospital, Gresik Regency. This study used quantitative methods in a population approach and a sample of 91 patients in outpatient installations and then data collection was carried out using questionnaires. Data analysis in this compilation used descriptive methods, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, hypothesis testing, analysis correlation, and coefficient of determination. The results of this study were the quality of service, facilities and infrastructure as well as physical evidence partially and simultaneously affect the loyalty of outpatients at the Ibnu Sina Hospital, Gresik district.*

**keywords :** *service quality, facilities and infrastructure, physical evidence, patient loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SARANA DAN PRASARANA SERTA *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN RSUD IBNU SINA KAB.GRESIK”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenalkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Dr. Hj. Haryati Susetyorini., S.E., M.M., M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan program studi S1 manajemen fakultas Ekonomi Universitas Gresik



4. Mochamad Syafii, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
5. Adiba Fuad Syamlan, SE., M.M selaku Penguji I yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
6. Dr.Rusdyanto, S.E.,M.Ak. selaku Penguji II yang juga telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
7. Seluruh Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi
8. Karyawan Ruangan Gardena dan heliconia RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik yang bersedia menjadi subyek Penelitian.
9. Seluruh Pegawai RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
10. Untuk Orang tua, istri dan Anak-anak saya yang telah menyayangi dan mendukung penuh selama ini.
11. Kepada rekan-rekan mahasiswa Manajemen Universitas Gresik khususnya Prodi Manajemen.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ekonomi.

Gresik,



Syamsul Arifin

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR DIAGRAM .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah penelitian .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Pengukuran tingkat kualitas pelayanan .....	10
2.1.4 Faktor-faktor penyebab kualitas pelayanan buruk .....	12
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.6 Sarana dan Prasarana .....	14
2.1.7 Tujuan Sarana dan Prasarana.....	16
2.1.8 Indikator Sarana.....	16
2.1.9 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	18

2.1.10 <i>Physical Evidence</i> .....	19
2.1.11 Indikator <i>Physical evidence</i> .....	22
2.1.12 Loyalitas .....	28
2.1.13 Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan .....	29
2.1.14 Ciri-ciri pelanggan yang loyal .....	30
2.1.15 Indikator Loyalitas.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka Konseptual.....	35
2.4 Hipotesis .....	36
2.5 Hubungan antara teori kualitas pelayanan, sarana dan prasarana serta <i>physical evidence</i> dengan loyalitas .....	36
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Definisi operasional Variabel .....	38
3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	40
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.4.1 Populasi Penelitian.....	41
3.4.2 Sampel Penelitian .....	42
3.4.3 Teknik Pengambilan sampel .....	44
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.6 Metode Analisis Data .....	46
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif.....	46
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	47
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	47
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.5 Uji Normalitas.....	48
3.6.6 Uji Multikolinearitas .....	49
3.6.7 Uji Heterokedastisitas .....	49
3.6.8 Uji Autokorelasi.....	50
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
3.7.1 Uji Parsial (Uji-t) .....	52

3.7.2 Uji Simultan .....	53
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi( $R^2$ ) .....	53
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Ibnu Sina Kabupaten Gresik .....	54
4.2 Waktu Penelitian .....	59
4.3 Hasil Penelitian.....	60
4.3.1 Statistik Deskriptif .....	60
4.3.2 Uji Kualitas Data .....	73
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.4 Analisis Regresi Berganda .....	80
4.3.5 Uji Hipotesis .....	81
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi .....	85
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	85
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	91
5.3 saran.....	92

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 3.1 Uji t .....	52
Gambar 3.2 Uji F .....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi instalasi rawat jalan.....	59
Gambar 4.3 hasil Uji Autokorelasi .....	80
Gambar 4.4 hasil Uji t.....	82
Gambar 4.5 hasil Uji F.....	84

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian .....	40
Tabel 3.2 Pasien Unit Rawat Jalan .....	42
Tabel 3.3 Bobot nilai Skala Likert .....	45
Tabel 3.4 Dasar Pengambilan Keputusan autokorelasi .....	50
Tabel 4.1 Waktu Penelitian .....	60
Tabel 4.2 Penyebaran kuesioner .....	61
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Sarana dan prasarana .....	68
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	70
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pasien .....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji validitas .....	74
Tabel 4.8 hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji autokorelasi .....	79
Tabel 4.13 Hasil Uji Linear Berganda .....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji t .....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien determinasi .....	85

## DAFTAR DIAGRAM

	Hal
Diagram 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Diagram 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	62
Diagram 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan .....	63
Diagram 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Responden
2. Jawaban Kuesioner
3. Hasil Uji SPSS
  - a. validitas
  - b. Reliabilitas
  - c. normalitas
  - d. heterokedastisitas
  - e. multikolinearitas
  - f. autokorelasi
  - g. linearitas
  - h. Regresi Linear Berganda
  - I Hasil Uji F
  - j. Koefisien Determinasi