

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
KLINIK DRH. FITRI HAMIDAH KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Diajukan oleh :

**RAUNA ISLAMUNISSA SUSANTO**

NPM: 1961201002779



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2023**



## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rauna Islamunissa Susanto  
Nomer Induk Mahasiswa (NIM) : 1961201002779  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan

Pasuruan, 12 Agustus 2023

### DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM.

Dosen Pembimbing II



Ascosenda Ika Rizqi, S.Pd, M.Pd.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 1 Agustus 2023.

### TIM PENGUJI :

1. Dra. Sri Hastari, MM.

1. Ketua ..... 

2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM.

2. Sekretaris..... 

3. Ascosenda Ika Rizqi, S. Pd, M.Pd.


3. Anggota..... 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan

  
Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM.)

Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM.)

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rauna Islamunissa Susanto  
Agama : Islam  
Alamat : Perum. Lentera Cluster No.38, Jl. Erlangga Selatan,  
Kel. Kebonagung, Kec. Purworejo, Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK DRH. FITRI HAMIDAH KOTA PASURUAN”**

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel, Thesis atau pun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggungjawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 1 Agustus 2023

Yang Membuat,  
  
METERAI TEMPEL  
D2R53AJX435624450

**Rauna Islamunissa Susanto**

19.61201.002779

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>TANDA PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT</b> .....	iv
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>ABSTRAK</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
A. Kepuasan Pelanggan.....	7
1. Pengertian.....	7
a. Tingkat Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	8
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	9

c. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	10
2. Kualitas Pelayanan .....	11
a. Tingkat Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	12
b. Karakteristik Layanan .....	13
c. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
3. Tarif .....	14
a. Tingkat Tarif .....	15
b. Kebijakan Tarif .....	16
c. Indikator Tarif.....	17
4. Fasilitas .....	18
a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas .....	19
b. Indikator Fasilitas .....	20
5. Hubungan Antar Variabel.....	21
a. Hubungan Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap .....	21
b. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan.....	22
c. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan .	23
d. Hubungan Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen .....	23
e. Hubungan Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap.....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	31
D. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Definisi Operasional Variabel.....	34

1. Variabel Dependen .....	34
2. Variabel Independen.....	35
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Populasi dan Sampel .....	38
E. Jenis dan Sumber Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Instrumen Penelitian .....	41
H. Uji Instrumen Penelitian .....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas .....	42
I. Teknik Analisis Data .....	43
1. Analisis Deskriptif .....	43
2. Uji Asumsi Klasik .....	44
a. Uji Normalitas .....	44
b. Uji Multikolinearitas .....	45
c. Uji Heteroskedastisitas .....	45
d. Uji Autokorelasi.....	46
e. Uji Linieritas.....	47
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	47
4. Uji Hipotesis.....	48
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	48
b. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	48



c. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Gambaran Umum Klinik Drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan.....	50
a. Sejarah Singkat.....	50
b. Fasilitas Pelayanan Klinik Drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan .....	51
c. Fasilitas Pendukung.....	51
d. Visi Dan Misi.....	51
2. Analisis Deskriptif .....	52
a. Analisis Deskriptif Responden.....	53
b. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
3. Uji Instrumen Penelitian .....	66
a. Uji Validitas .....	66
b. Uji Reliabilitas.....	67
4. Uji Asumsi Klasik.....	68
a. Uji Normalitas .....	68
b. Uji Multikolinearitas .....	68
c. Uji Heteroskedastisitas .....	71
d. Uji Autokorelasi.....	71
e. Uji Linieritas.....	72
5. Teknik Analisis Data .....	73
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	73
b. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	75

6. Uji Hipotesis.....	78
a. Uji Simultan (Uji F).....	78
b. Uji Parsial (Uji T).....	82
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
1. Pengaruh Secara Simultan.....	85
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap .....	85
b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan .....	87
c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan ..	88
d. Pengaruh Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	90
2. Pengaruh Secara Parsial .....	92
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	92
b. Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	92
c. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Matrik Penelitian Terdahulu .....	25
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	53
4. Karakteristik Berdasarkan Status Perkawinan .....	54
5. Karakteristik Pekerjaan Responden .....	55
6. Karakteristik Responden Dalam Menggunakan Jasa .....	55
7. Hasil Persentase Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
8. Hasil Persentase Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X1) .....	59
9. Hasil Persentase Jawaban Responden Tarif (X2) .....	61
10. Hasil Persentase Jawaban Responden Fasilitas (X3) .....	62
11. Hasil Uji Validitas .....	66
12. Hasil Uji Reliabilitas .....	67
13. Hasil Uji Normalitas .....	68
14. Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
15. Hasil Uji Autokorelasi .....	71
16. Hasil Uji Linieritas .....	72
17. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	73
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) X1, X2 Dan X3 Terhadap Y .....	75
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) X1 Dan X2 Terhadap Y .....	76
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) X1 Dan X3 Terhadap Y .....	77
21. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) X2 Dan X3 Terhadap Y .....	77

22. Hasil Uji Simultan (Uji F) X1, X2 Dan X3 Terhadap Y .....	79
23. Hasil Uji Simultan (Uji F) X1 Dan X2 Terhadap Y .....	80
24. Hasil Uji Simultan (Uji F) X1 Dan X3 Terhadap Y .....	81
25. Hasil Uji Simultan (Uji F) X2 Dan X3 Terhadap Y .....	82
26. Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	83



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berfikir .....	31
2. Klinik Drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan.....	50
3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

Lampiran 2. Jawaban Responden Pelanggan Klinik Drh. Fitri Hamidah Kota

Pasuruan

Lampiran 3. Data Responden Pelanggan Klinik Drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan

Lampiran 4. Deskripsi Data Responden Pelanggan Klinik Drh. Fitri Hamidah Kota

Pasuruan

Lampiran 5. Deskriptif Jawaban Responden

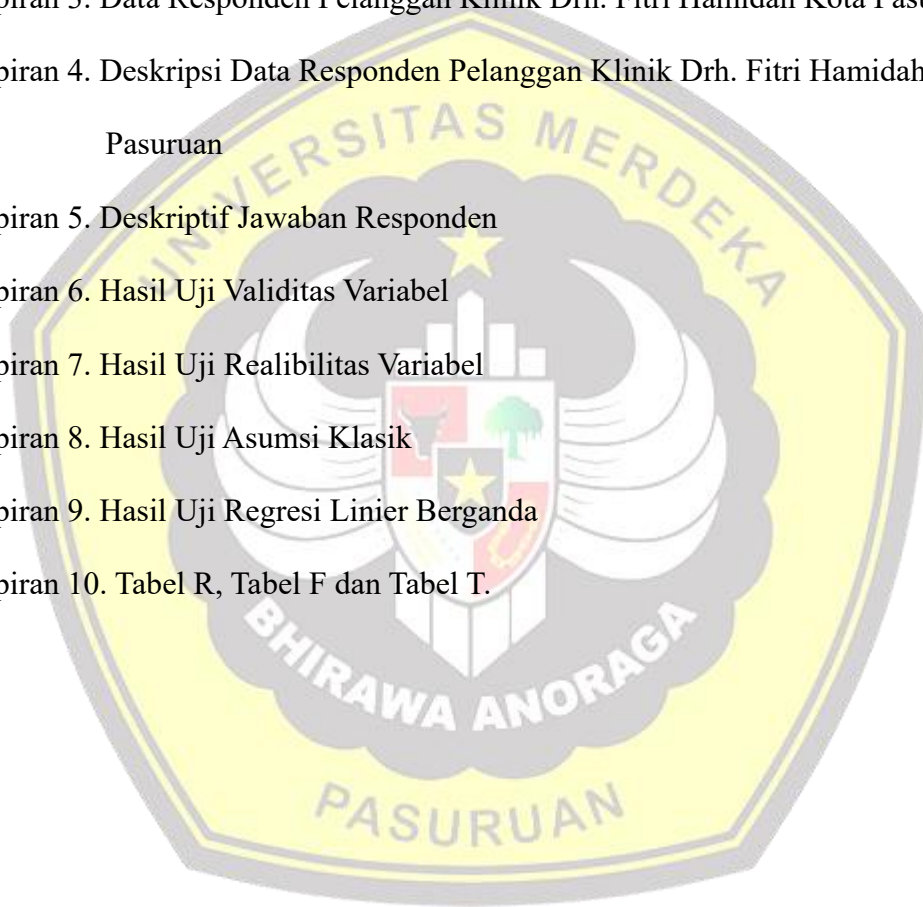
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel

Lampiran 7. Hasil Uji Realibilitas Variabel

Lampiran 8. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 10. Tabel R, Tabel F dan Tabel T.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK DRH. FITRI  
HAMIDAH KOTA PASURUAN**

**Rauna Islamunissa Susanto<sup>1</sup>, Bambang Sutikno<sup>2</sup>, Ascosenda Ika Rizqi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail : [raunanissa@gmail.com](mailto:raunanissa@gmail.com)<sup>1</sup>, [bambangtikno@gmail.com](mailto:bambangtikno@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[ascosenda@unmerpas.ac.id](mailto:ascosenda@unmerpas.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Perkembangan zaman yang modern ini, trend memiliki hewan peliharaan semakin meningkat sehingga menyebabkan persaingan jasa layanan kesehatan hewan semakin pesat. Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang penting untuk kesuksesan bisnis. Maka, dalam memperoleh kepuasan pelanggan, klinik Drh. Fitri Hamidah perlu memberikan pelayanan, fasilitas dan tarif yang terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas pada klinik Drh. Fitri Hamidah Kota Pasuruan terhadap Kepuasan Pelanggan. Populasi yang digunakan adalah pelanggan klinik Drh. Fitri Hamidah yang pernah memakai jasa minimal dua kali dengan teknik *purposive sampling*. Menggunakan rumus Ferdinand dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai F hitung > F tabel yaitu  $83,291 > 2,74$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . 2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu nilai t hitung > t tabel yaitu  $6,992 > 1,66$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . 3) Tarif secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu nilai t hitung > t tabel yaitu  $4,079 > 1,66$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . 4) Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yaitu nilai t hitung > t tabel yaitu  $10,546 > 1,66$  dan nilai sig  $0,000 < 0,005$ .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tarif, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.