

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK AL MA'UNAH KOTA
PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

AURA NAJMA ANJANI

NPM : 2161201003063



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

2025

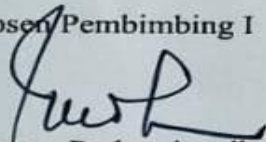
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : AURA NAJMA ANJANI
Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003063
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik
Al Ma'unah Kota Pasuruan

Pasuruan, 10 April 2025

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Dosen Pembimbing I



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

Dosen Pembimbing II



(Dr. Dwita Laksmi R., S.S., M.Li.)

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan

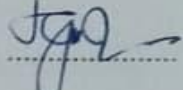


(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan di pertahankan di depan Tim penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 22 juli 2025.

TIM PENGUJI :

- | | | |
|-------------------------------------|---------------|--|
| 1. Dra. Sri Hastari, MM | 1. Ketua |  |
| 2. Dra. A. Ratna Pudyaningsih., MM | 2. Sekertaris |  |
| 3. Dr. Dwita Laksmi R., S.S., M.Li. | 3. Anggota |  |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih., MM)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Aura Najma Anjani

Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 21.612010.03063

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 23 Maret 2003

Alamat : Dusun Morngelen, RT/RW 002/004,
Desa Jatirejo, Kecamatan Lekok,
Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur

Nama Orang Tua :

- Ayah : Hilmi
- Ibu : Sobahul Mukarromah

Riwayat Pendidikan :

- SD Nahdlatul Ulama Lekok : 2008 - 2014
- MTs Nahdlatul Ulama Lekok : 2014 - 2017
- SMAS Darut Taqwa Purwosari : 2017 – 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aura Najma Anjani
Agama : Islam
Alamat : Dusun Morngelen, RT/RW 002/004, Desa Jatirejo,
Kecamatan Lekok, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK AL MA’UNAH KOTA PASURUAN” adalah hasil tulisan saya sendiri bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain berupa Artikel, Thesis maupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi saya hasil plagiat, maka saya bersedia untuk menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 20 Juli 2025

Yang membuat

(Aura Najma Anjani)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan petunjuknya, sehingga perjalanan panjang ini akhirnya tiba di satu titik pencapaian. Bukan semata-mata karena kemampuan diri, tetapi karena pertolongan-Nya, karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Di balik setiap lembar yang tertulis, ada perjuangan, doa yang tak terdengar, serta semangat yang tak pernah padam.

Dengan menyadari bahwa tidak ada karya yang benar-benar sempurna, penulis menyusun laporan ini dengan sepenuh hati, dengan harapan dapat memberi kontribusi nyata, sekecil apa pun, dalam bidang ilmu yang digeluti. Dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak menjadi bahan bakar utama dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan persembahan dan rasa terimakasih kepada:

1. Untuk kedua orang tuaku tersayang H. Hilmi dan Hj. Shobahul mukarromah, terima kasih atas segala pengorbanan, ketulusan, cinta, dan dukungan tanpa batas yang telah diberikan. Meskipun ayah dan mama tidak sempat merasakan pendidikan akademik yang tinggi, namun tidak pernah lelah mendorong, mengusahakan, dan memprioritaskan pendidikan serta kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita memang tidak mudah, tetapi semua itu menjadi pelajaran berharga tentang arti menjadi perempuan yang kuat, mandiri, dan bertanggung jawab. Skripsi ini kupersembahkan sebagai tanda bakti, hormat, dan terima kasih yang tak terhingga kepada mama dan ayah yang telah menjadi cahaya dalam setiap langkahku. Semoga karya kecil ini menjadi awal untuk membuat kalian bahagia, karena akhirnya aku menjadi perempuan pertama

dalam keluarga yang menyandang gelar sarjana seperti yang kalian harapkan. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, umur panjang, dan kebahagiaan untuk ayah dan mama agar bisa menyaksikan keberhasilanku yang lain di masa depan. Terima kasih telah menjadi penyemangatku sepanjang waktu.

2. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, M.P selaku rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan Selaku Dosen Pembimbing I , terimakasih telah memberikan arahan, bimbingan, saran untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dwita Laksmi R., S.S., M.Li. selaku dosen pembimbing II, terimakasih telah membimbing dengan penuh kesabaran hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap bapak dan ibu dosen serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberi ilmu kepada seluruh mahasiswa khususnya penulis.
6. Yang tercinta Virgin Risdianto S.Tr.T., MT, terimakasih telah menemani setiap langkah penulis dengan penuh cinta, dukungan dan bantuan yang tak ternilai. Kamu bukan hanya penyemangat tapi sumber bahgiaku dan tenangku. Skripsi ini takkan lengkap tanpa jejak cintamu didalamnya.
7. Untuk kedua adikku tersayang Zahra Dyaulami Andini dan Muhammad Hasan Abdillah, Terimakasih kakak ucapkan kepada kalian karna kalian berdua adalah salah satu pemacu semangat kakak untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Dua teman seperjuanganku Laili Husnia dan Berliyan din A.T.P, terimakasih telah saling memberi semangat dari awal masa perkuliahan hingga berada di titik akhir ini.
9. Temanku Maulidiyah Cahyani dan Zainia Dzilaili, terimakasih telah bersedia direpotkan oleh penulis.
10. *Last but not least, i wanna thak me. I wanna thank me believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me. I wanna thank me for never quitting. Proud of me*
Semoga pihak yang penulis sebutkan diatas diberikan balasan pahala oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Pasuruan, 13 Juli 2025

Penulis

Aura Najma Anjani

NIM. 21.612010.03063

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar belakang	1
B.Rumusan Masalah	5
C.Tujuan Penelitian	6
D.Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A.Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
a.Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
b.Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	10
c.Ciri-Ciri Kepuasan Konsumen	11
d.Hubungan Antara Kualitas pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	12
e.Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2. Kualitas Pelayanan	15
a.Pengertian Kualitas Pelayanan	15
b.Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	16

c. Tujuan Kualitas Pelayanan	17
d. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	18
e. Indikator Kualitas Pelayanan	19
3. Fasilitas	20
a. Pengertian Fasilitas.....	20
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	22
c. Unsur-Unsur Fasilitas	22
d. Hubungan Antara Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan	23
e. Indikator Fasilitas	25
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Konsep Penelitian	31
D. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Operasional Variabel.....	33
1. Variabel Terikat (Y) (<i>Dependent Variabel</i>)	33
2. Variabel Bebas (X) (<i>Independent Variabel</i>)	34
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	36
D. Populasi dan Metode Penentuan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel.....	36
E. Jenis dan Sumber Data	37
1. Jenis Data	37
2. Teknik Pengumpulan Data	38
a. Kuesioner	38
b. Observasi	38
c. Metode Studi Pustaka	39
d. Dokumentasi	39
F. Teknik Pengolahan Data	39
1. Editing (Pemeriksaan Data)	40
2. Verifying (Verifikasi).....	40

3.Classifying (Klasifikasi).....	41
4.Concluding (Kesimpulan)	41
G.Instrumen Penelitian.....	41
H.Teknik Analisis Data.....	42
1.Uji Instrumen Data	42
a. Uji Validitas.....	43
b. Uji reliabilitas	43
2.Analisis Deskriptif.....	44
3.Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Multikolinearitas.....	47
c. Uji Heteroskedastitas.....	48
d. Uji Auto Korelasi.....	48
e. Uji Linearitas	50
4. Analisi Linear Berganda.....	50
5.Analisis Koefisien Determinasi (R Square)	51
6.Pengujian Hipotesis.....	51
a. Uji Simultan (Uji f).....	51
b. Uji Parsial (Uji t).....	52
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAAN.....	53
A.Gambaran Objek Penelitian	53
1.Profil Klinik Al Ma'unah	53
2.Struktur Organisasi Klinik Al Ma'unah	55
B.Hasil Penelitian	55
1.Uji Instrumen Penelitian.....	55
a.Uji Validitas	55
b.Uji Reliabilitas	57
2.Deskriptif Data Penelitian	58
a.Deskriptif Karakteristik Responden	59
b.Deskriptif Variabel Penelitian.....	63
3.Uji Asumsi Klasik	76

a.Uji Normalitas	77
b.Uji Multikolinearitas	78
c.Uji Heteroskedastisitas	79
d.Uji Autokorelasi	81
e.Uji Linearitas	82
4. Analilis Regresi Linier Berganda	84
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	85
6. Pengujian Hipotesis	87
a. Uji Simultan (Uji f)	87
b. Uji Parsial (Uji t)	88
C. Pembahasan Hasil Penelitian	90
1. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan	90
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan	93
3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2 Tabel Skala Likert.....	42
Tabel 3 Daftar Interpretasi Koefisien r	44
Tabel 4 Keterangan Jawaban Responden 1.....	45
Tabel 5 Keterangan Nilai Interval 1.....	46
Tabel 6 Hasil Pengujian Validitas.....	56
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Kunjungan.....	62
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	63
Tabel 11 Keterangan Nilai Interval.....	64
Tabel 12 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
Tabel 13 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	68
Tabel 14 Hasil Kuesioner Variabel Fasilitas (X2).....	73
Tabel 15 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 16 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 17 Hasil Uji Auto Korelasi	81
Tabel 18 Hasil Uji Linieritas.....	83
Tabel 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 20 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	86
Tabel 21 Hasil Uji Simultan (f).....	87
Tabel 22 Hasil Uji Parsial (t)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 2 Gambaran Objek Penelitian	53
Gambar 3 Struktur Organisasi Klinik	55
Gambar 4 Hasil Pengujian Heterokaditasas.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	107
Lampiran 2 Tabulasi Karakteristik Responden.....	114
Lampiran 3 Analisis Statistik SPSS	120
Lampiran 4 Tabel Statistik	143
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	146
Lampiran 6 Daftar Bimbingan	147
Lampiran 7 Surat Keterangan Plagiasi.....	148



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK AL MA'UNAH KOTA
PASURUAN**

ABSTRAK

AURA NAJMA ANJANI

(NIM 21.612010.03063)

(Dibimbing : Dra. A. Ratna Pudyaningsih., MM, Dr. Dwita Laksmi R., S.S., M.Li)

Kualitas layanan dan fasilitas merupakan dua elemen krusial yang secara langsung membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan dalam menerima layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Klinik Al Ma'unah Kota Pasuruan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden yang dipilih secara purposive. Hasil regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Fhitung 21,986; sig. 0,000). Secara parsial, kualitas layanan (thitung 4,361; sig. 0,000) dan fasilitas (thitung 2,175; sig. 0,034) juga terbukti memberikan kontribusi signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,267 menunjukkan bahwa 26,7% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 73,3% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Klinik, Regresi Linier