

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN CITRA RUMAH  
SAKIT TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PASIEN DI RSUD  
NGIMBANG LAMONGAN**

**SKRIPSI**



Oleh:  
INTAN SETIYA WATI  
NIM. 200301114

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN CITRA RUMAH  
SAKIT TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PASIEN DI RSUD  
NGIMBANG LAMONGAN**

**SKRIPSI**

Untuk menyusun skripsi pada program strata satu (S1)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Oleh:

**INTAN SETIYA WATI**  
NIM. 200301114

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2024**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang dimana rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan pada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabat serta umatnya termasuk kita semua, Amiin. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Rumah Sakit terhadap Keputusan Berkunjung Pasien di RSUD Ngimbang Lamongan“

Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-1. Penulis menyadari dalam penyusunan penelitian ini, masih banyak kekurangan baik keterbatasan kemampuan maupun pengetahuan. Namun berkat bantuan berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan penuh ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan dan kontribusi yang sudah diberikan oleh:

1. Nadhirotul Laily., S.Psi., M.Psi., P.hD., Psikolog selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Tumirin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Elok Vilantika, S.E., M.M. selaku Ka Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Dr Moh Agung Surianto, S.E.,M.SM selaku Dosen Pembimbing.
5. Wasti reviadani SE, M.M selaku Dosen Penguji I.
6. Suaibatul Aslamiyah, S.AP.,M.M selaku Dosen Penguji II.

7. Semua Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Gresik, beserta pihak-pihak lain yang telah memberikan kontribusi, saran dan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
8. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Ngimbang yang telah mengizinkan dan membantu penulis melakukan penelitian di rumah sakit tersebut.
9. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner, sehingga skripsi ini dapat selesai.
10. Kepada kedua orang tua penulis ibu Tining seorang ibu yang luar biasa, terima kasih sudah memberikan kepercayaan untuk melanjutkan pendidikan kuliah, terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan penulis sehingga penulis bisa sampai ke tahap ini, dan Bapak Yateman (Alm) banyak hal yang menyedihkan yang penulis lalui tanpa seorang bapak, rasa iri dan rindu yang sering kali penulis rasakan, tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih atas kehidupan yang bapak berikan, intinya terima kasih untuk kedua orang tua yang sudah memberikan cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat yang tidak hentinya diberikan kepada anaknya dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada kedua kakak penulis Sulesmiati dan Akim terima kasih atas segala do'a, usaha, motivasi dan dukungan materil sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman dekat penulis Eka Nurhidayah, Ziadatur Rohmah, Della Umi Wulandari, Alvira Dwi Retno yang selalu memberikan dukungan motivasi dan semangat kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Teman seperjuangan dalam pengerjaan skripsi Novia Rahmawati, S.M yang

selalu membantu dan memberikan motivasi penulis dalam pengerjaan skripsi.

14. Teman SMA Rika Anggraini Sri Wahyuni, Aliefqy Aprilia Faricha Anggraeny, Viki Charisma Putri yang telah memberikan semangat, dukungan dan setia mendengarkan keluh kesah selama proses pengerjaan skripsi.
15. Adik-adik tercinta Lucky Irawati, Aviva Azkiya Putri dan Erska Eka Indriani yang selalu mengajak melihat indahnya alam disaat penulis merasa kurang semangat selama pengerjaan skripsi.
16. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
17. Terakhir, kepada diri saya sendiri Intan Setiya Wati, terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih untuk tidak menyerah dalam hal sesulit apapun dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan penelitian ini penulis menyadari sepenuhnya banyak sekali kekurangan, karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Sehingga dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Aamiin.

Gresik, 30 September 2023

Penulis

**Intan Setiya Wati, 200301114, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien di RSUD Ngimbang Lamongan, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, 24 Maret 2024**

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang. Teknik sampling yang diterapkan adalah Non-probability sampling dengan metode insidental, dalam penelitian ini melibatkan 160 sampel pasien dari RSUD tersebut dengan kriteria bahwa pasien pernah berobat minimal 1 kali, konsumen yang pernah berobat pasti merasakan kepuasan layanan yang di dapatkan bisa dijadikan kriteria sampel yang representatif. Elaborasi deskripsi responden didasarkan pada usia dan alamat tempat tinggal yang dilakukan untuk menyusun profil demografis konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh kedua terbesar secara parsial terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan, diikuti oleh lokasi yang memiliki pengaruh paling besar dan signifikan secara parsial di RSUD Ngimbang Lamongan. Sementara itu, citra rumah sakit tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan. Temuan penelitian ini memberikan panduan praktis bagi pelaku bisnis sejenis, untuk menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, lokasi, dan citra rumah sakit terhadap peningkatan keputusan berkunjung. Meskipun demikian, perlu diakui bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di RSUD Ngimbang Lamongan. Rekomendasi diberikan kepada manajemen RSUD guna meningkatkan keputusan berkunjung pasien, namun diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menggeneralisasi temuan ini ke konteks industri kesehatan secara lebih luas.

**Kata kunci: Pelayanan, Lokasi, Citra, Keputusan**

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINIL SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Kesenjangan Penelitian .....	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Keputusan Berkunjung .....	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.3 Lokasi .....	18
2.2.4 Citra Rumah Sakit .....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung .....	20
2.3.2 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung .....	21
2.3.3 Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Keputusan Berkunjung .....	22
2.4 Hipotesis .....	24
2.5 Kerangka Penelitian .....	24
BAB III : METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Lokasi Penelitian .....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel .....	27
3.4 Jenis Data .....	28
3.5 Sumber Data .....	28
3.6 Teknik Pengambilan Data .....	29

3.7	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.7.1	Definisi Operasional .....	29
3.7.2	Pengukuran Variabel.....	32
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	33
3.8.1	Uji Validitas.....	33
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.9.1	Uji Normalitas .....	34
3.9.2	Uji Multikolinearitas.....	35
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.10	Teknik Analisa Data.....	36
3.10.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.10.2	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	37
3.10.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Gambaran Objek Penelitian .....	39
4.2	Hasil Penelitian.....	40
4.2.1	Karakteristik Responden.....	40
4.2.2	Deskripsi Responden .....	40
4.2.3	Tanggapan Responden .....	42
4.3	Uji Instrumen.....	47
4.3.1	Uji Validitas.....	47
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.1	Uji Normalitas .....	50
4.4.2	Uji Multikolinieritas .....	52
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.5	Analisis Linier Berganda.....	55
4.6	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
4.7	Uji Hipotesis.....	57
4.8	Pembahasan Hasil.....	59
4.8.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung.....	59
4.8.2	Lokasi Terhadap Keputusan Berkunjung .....	60
4.8.3	Citra Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung.....	61
<b>BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>		<b>64</b>
5.1	Simpulan .....	64

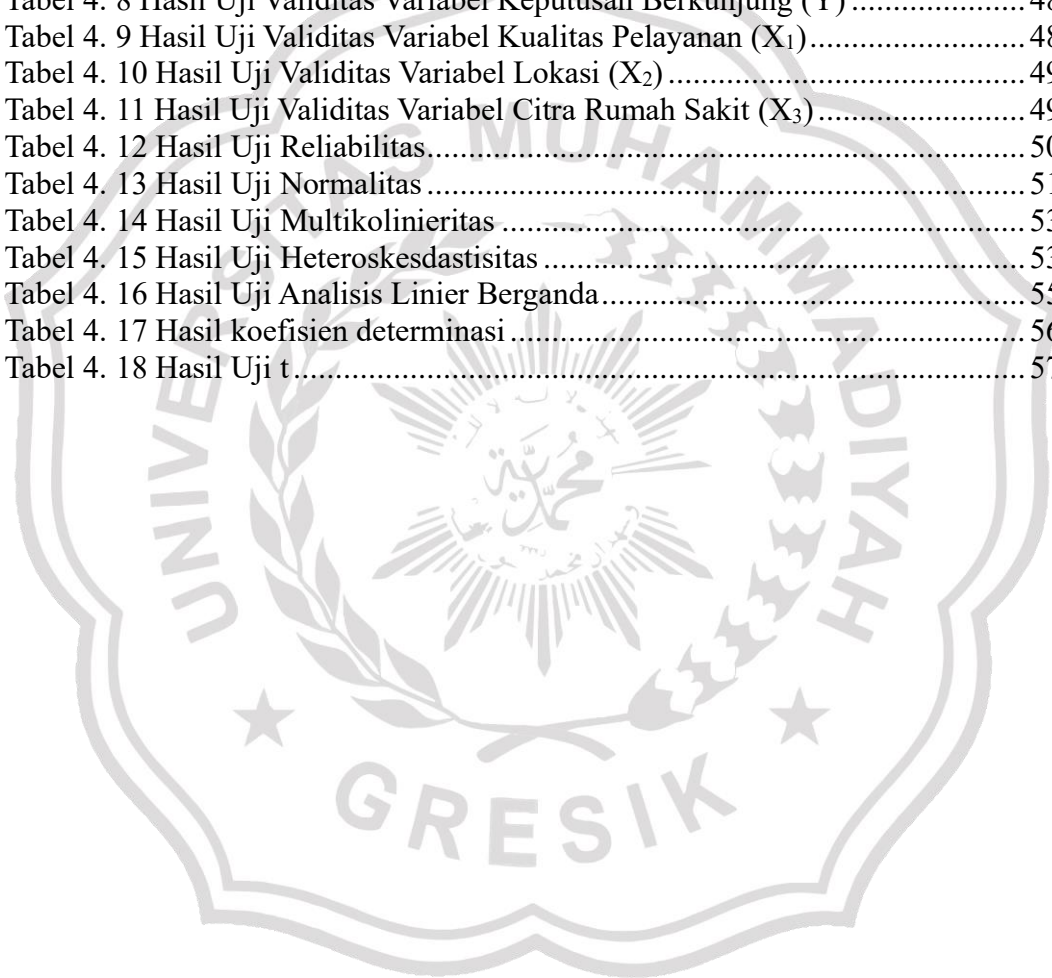


5.2 Rekomendasi .....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Research Gap.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 2 karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	41
Tabel 4. 3 Rentang Skala.....	42
Tabel 4. 4 Tanggapan dan Penilaian Responden Keputusan Berkunjung (Y).....	43
Tabel 4. 5 Tanggapan dan Penilaian Responden Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	44
Tabel 4. 6 Tanggapan dan Penilaian Responden Lokasi ( $X_1$ ) .....	45
Tabel 4. 7 Tanggapan dan Penilaian Responden Lokasi ( $X_3$ ) .....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Berkunjung (Y) .....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi ( $X_2$ ) .....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Rumah Sakit ( $X_3$ ).....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	55
Tabel 4. 17 Hasil koefisien determinasi .....	56
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Rumah Sakit di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap RSUD Ngimbang .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	51
Gambar 4. 2 Grafik Normal Plot .....	52
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Hasil SPSS
- Lampiran 5 : Tabel r
- Lampiran 6 : Tabel t

