

HALAMAN MOTTO

“Never lose hope”

(Fachturhadi Prasanu)

“Couse Allah is always by your side”

(Maher Zain)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayah, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak Sapto Priyono dan Ibum Nuning Karmini serta kakak Talia Cindrakasih dan Alamsyah Indra yang telah memberikan dukungan moril, kasih sayang, serta doa yang dipanjatkan untuk penulis.
2. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah sabar membimbing penulis sampai mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Klinik Pratama Sentra Medika yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada klinik.
4. Segenap keluarga dan sahabat yang sudah menyemangati penulis.
5. Rekan magang kerja, Mbak Annisa, Anita, Desi, Eli, Husna, Isna, Pipit, Widya, dan Winoto.
6. Sahabatku Ayu, Caca, dan Mas Kriptid.
7. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas regular A angkatan 2019 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi sangat menyenangkan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Accessibility, and Company Image on Loyalty of Patient to the Pratama Sentra Medika Clinic. The population in this study were patient to the Pratama Sentra Medika Clinic. This study took 100 respondents using Purposive Sampling Technique with a questionnaire as a data collection tool. The variables used in this study are Service Quality (X1), Accessibility (X2), Company Image (X3), and Visitor Loyalty (Y). The analysis technique in this study uses descriptive and statistical analysis which includes validity and reliability tests, calculative assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing using the help of the SPSS Release 25.0 for Windows program. The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, there is no multicollinearity, no heteroscedasticity and the model fulfills the assumption of normality. The results showed that (1) Service Quality has no positive and significant effect on visitor loyalty (2) Accessibility has no positive and significant effect on visitor loyalty (3) Company Image has a positive and significant effect on visitor loyalty (4) Service Quality, Accessibility, and Company Image simultaneously affect visitor loyalty. The R Square value of the above equation is 0.626, meaning that 62,6% of the Pratama Sentra Medika Clinic visitor loyalty variable can be explained by the service quality, accessibility, and company image variables while the remaining 37,4% can be explained by other variables outside this research model.

Keywords : *Service Quality, Accessibility, Company Image, and Loyalty of Patient*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pasien Klinik Pratama Sentra Medika. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Klinik Pratama Sentra Medika. Penelitian ini mengambil 100 responden menggunakan Teknik Purposive Sampling dengan angket/kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Aksesibilitas (X2), Citra Perusahaan (X3), dan Loyalitas Pasien (Y). Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan statistik yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan program *SPSS Release 25.0 for Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, tidak terdapat Multikolinearitas, tidak terjadi Heterokedastisitas dan model memenuhi asumsi Normalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (2) Aksesibilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (3) Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (4) Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Citra Perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Nilai *R Square* persamaan diatas sebesar 0,626, artinya 62,6% variabel loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan sedangkan sisanya 37,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pasien

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kami nantikan pertolongannya di *yaumul kiamah*. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk dapat mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Putra Bangsa Kebumen. Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

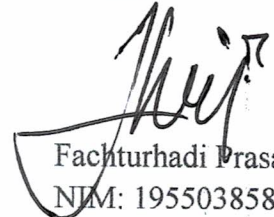
1. Kedua orang tua, Bapak Sapto Priyono dan Ibu Nuning Karmini serta kakak Talia Cindrakasih yang memberikan dukungan moril serta doa yang dipanjatkan untuk penulis.
2. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang telah sabar membimbing penulis sampai mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Klinik Pratama Sentra Medika yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada klinik.
4. Segenap keluarga dan sahabat yang sudah menyemangati penulis.
5. Rekan magang kerja, Mbak Annisa, Anita, Desi, Eli, Husna, Isna, Pipit, Widya, dan Winoto.
6. Sahabatku Ayu, Caca, dan Mas Kriptid.

7. Seluruh teman-teman angkatan, terutama untuk kelas regular A angkatan 2019 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi sangat menyenangkan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Universitas Putra Bangsa Kebumen, yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh civitas akademik Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang manajemen ekonomi.

Kebumen, 18 Maret 2023

Penulis



Fachturhadi Prasanu
NIM: 195503858

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Tinjauan Teori.....	14
2.1.1. Loyalitas Pasien	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3. Aksesibilitas.....	21
2.1.4. Citra Perusahaan	23
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Hubungan Antar Variabel	32
2.4. Model Empiris.....	34
2.5. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	37

3.1.1 Objek Penelitian.....	37
3.1.2 Subjek Penelitian	37
3.2. Variabel Penelitian	37
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	42
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Data.....	44
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6. Populasi dan Sampel	47
3.6.1 Populasi.....	47
3.6.2 Sampel	47
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	48
3.7. Teknik Analisis	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 Analisis Statistika	50
3.8. Alat Analisis Data	50
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.8.4 Uji Hipotesis	56
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Gambaran Umum Klinik Pratama Sentra Medika	60
4.2. Analisis Deskriptif	62
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.3. Analisis Statistik	66
4.3.1 Uji Validitas.....	66
4.3.2 Uji Reliabilitas	69
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.3.5 Uji Hipotesis	76
4.4. Pembahasan.....	79
BAB V SIMPULAN	83

5.1. Simpulan	83
5.2. Keterbatasan.....	83
5.3. Implikasi.....	84
5.3.1 Implikasi Praktis	84
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Jumlah pasien Klinik Pratama Sentra Medika	4
Tabel I-2 Observasi Pasien Klinik Pratama Sentra Medika.....	5
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel Loyalitas Pasien.....	399
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel Aksesibilitas.....	41
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Variabel Citra Perusahaan	42
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel IV-4 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	67
Tabel IV-5 Uji Validitas Variabel Aksesibilitas	68
Tabel IV-6 Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan.....	68
Tabel IV-7 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien	69
Tabel IV-8 Uji Realibilitas Variabel	70
Tabel IV-9 Uji Multikolinieritas	71
Tabel IV-10 Regresi Linear Berganda	74
Tabel IV-11 Uji t.....	76
Tabel IV-12 Uji F (simultan)	78
Tabel IV-13 Uji Koefisien Determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Model Empiris	35
Gambar IV-1 Uji Heteroskedastisitas	72
Gambar IV-2 Uji Normalitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 r Tabel
- Lampiran 9 t Tabel
- Lampiran 10 F Tabel
- Lampiran 12 Surat Permohonan Izin Wawancara
- Lampiran 13 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 14 Kartu Seminar
- Lampiran 15 Kartu Konsultasi Skripsi