

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT  
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT TRIMITRA)**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh gelar Magister Manajemen

REZIYODI RYANDARU

NPM : 072515031



**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

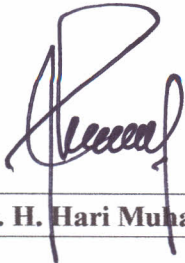
**Reziyodi Ryandaru**

**NPM. 072515031**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN RUMAH SAKIT  
(STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT TRIMITRA)**

**DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING TESIS**

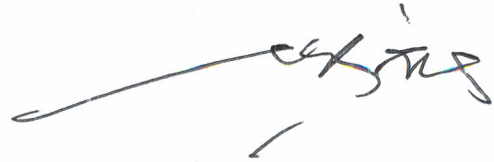
**Pembimbing I**



**Nama : Dr. H. Hari Muharam, SE, MM.**

**Tanggal : .....**

**Pembimbing II**



**Nama : Dr. Ir Sufrin Hannan, MM, EPC.**

**Tanggal : .....**

**DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PANITIA UJIAN MAGISTER**

**Direktur Program Pascasarjana**



**Nama : Prof. Dr. Ing. H. Soewarto Hardhienata**

**Tanggal : 13/1/2020**

**Ketua Program Studi**



**Nama : Prof. Dr. H. Hari Gursida, CA., MM., CPA.**

**Tanggal : 13/01/2020**

**Tanggal lulus :**

**No. registrasi : .....**

## ABSTRAK

**Reziyodi Ryandaru. 2019.** *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit (Studi Kasus Di Rumah Sakit Trimitra)* Tesis, Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Pakuan, Bogor. Pembimbing I: Dr. H. Hari Muharam, SE., MM, Pembimbing II: Dr. Ir. Sufrin Hannan, MM, EPC.

Tujuan penelitian ini mengetahui ada tidaknya hubungan antara Kualitas pelayanan Dan Persepsi harga Dengan Kepuasan pelanggan Pasien pada Rumah Sakit Trimitra dengan jumlah 173 pasien. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Slovin setelah dihitung diperoleh jumlah sampel sebanyak 104 pegawai. Instrumen penelitian adalah kusioner. Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan teknik analisa korelasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Metode yang digunakan yaitu survey dan teknik analisis data menggunakan uji statistik korelasi dan regresi linear sederhana serta regresi linear ganda. Adapun pengujian hipotesis dilakukan pada taraf signifikan 0,05. Hasil penelitian menghasilkan tiga kesimpulan yaitu : Pertama terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 34,867 + 0,618X_1$  dan hubungan yang terjadi antara Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) termasuk kategori “kuat” dikarenakan bahwa nilai  $r_{y.1} = 0,785$  berada diantara nilai 0,600 – 0,799. Kedua, terdapat hubungan positif yang signifikan antara Persepsi harga ( $X_2$ ) dengan Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 44,406 + 0,597X_2$ . dan hubungan yang terjadi antara Persepsi harga dengan kepuasan pelanggan termasuk kategori “kuat” dikarenakan bahwa nilai  $r_{y.2} = 0,698$  berada diantara nilai 0,600-0,799. Ketiga, terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Persepsi harga ( $X_2$ ) secara bersama-sama dengan Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 23,541 + 0,458X_1 + 0,250X_2$  dan koefisien korelasi  $r_{y1.2}$  sebesar 0,813. Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui kualitas pelayanan dan persepsi harga.

**Kata Kunci:** kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, persepsi harga

## ABSTRACT

**Reziyodi Ryandaru. 2019.** *Colleation between Service Quality and Price Perception With Hospital Consumer Satisfaction (Case Study at Trimitra Hospital) Thesis, Management Study Program, University of Pakuan Postgraduate Program, Bogor. Advisor I: Dr. H. Hari Muharam, SE., MM, Advisor II: Dr. Ir. Sufrin Hannan, MM, EPC.*

*The purpose of this study was to determine whether there was a relationship between service quality and price perception with patient satisfaction at the Trimitra Hospital with 173 patients. The sampling technique using Slovin after it was calculated obtained a total sample of 104 employees. Research instruments are questionnaire. The collected data is then processed using correlation analysis techniques with the help of SPSS software. The method used is survey and data analysis techniques using correlation statistical tests and simple linear regression and multiple linear regression. The hypothesis testing was carried out at a significant level of 0.05. The results of the study produced three conclusions, namely: First, there is a significant positive relationship between Service Quality (X1) and Consumer Satisfaction (Y) with a regression equation  $\hat{Y} = 34,867 + 0.618X1$  and the relationship between Service Quality (X1) and Consumer Satisfaction (Y) including the category "strong" because that the value of  $r_{y.1} = 0.785$  is between the values of 0.600 - 0.799. Second, there is a significant positive relationship between price perception (X2) and consumer satisfaction (Y) with the regression equation  $\hat{Y} = 44.406 + 0.597X2$ . and the relationship that occurs between Perception of price and customer satisfaction is included in the category of "strong" because that the value of  $r_{y.2} = 0.698$  is between the values of 0.600-0.799. Third, there is a significant positive relationship between Service Quality (X1) and Price Perception (X2) together with Consumer Satisfaction (Y) with the regression equation  $\hat{Y} = 23.541 + 0.458X1 + 0.250X2$  and the  $r_{y1.2}$  correlation coefficient of 0.813. Based on these matters, it can be concluded that customer satisfaction can be improved through service quality and price perception.*

**Keywords:** *customer satisfaction, service quality, price perception*