

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN PASIEN
MEDICAL CHECK UP
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT FMC BOGOR)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**



OLEH :

ALICE KURNIA RETNA SANTIKA

NPM (S1-0218017)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
BOGOR**

2022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN PASIEN *MEDICAL
CHECK UP* (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT FMC
BOGOR)

OLEH : ALICE KURNIA RETNA SANTIKA

NPM : S1-0218.017

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(YUSTIANA WARDHANI, S.HUT., MM)

(INDAR KHAERUNNISA, SE., M.AK)

PENGUJI I

PENGUJI II

(DRS. PRIYO WISMANTORO, SE., MM)

(SUMARDJONO, SE., MM)

Bogor,

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. ISMULYANA DJAN, SE., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi yang penulis ambil yaitu : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Kunjungan Pasien *Medical Check Up* (Studi Kasus pada Rumah Sakit FMC)”**.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu tahap dalam menyelesaikan skripsi guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Binaniaga Indonesia. Skripsi ini menjelaskan mengenai kasus apa yang penulis angkat dengan merancang metode pengumpulan data yang akan digunakan untuk dapat dijadikan bahan pendukung dalam menganalisis kasus yang diangkat.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku wakil Rektor II, dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.

3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM dan Ibu Indar Khaerunnisa, SE., M. Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas ilmu yang telah diberikan kepada saya selama saya berkuliah.
5. dr. Jeffrie Irtan selaku atasan saya, rekan divisi pemasaran dan seluruh rekan-rekan kerja di Rumah Sakit FMC.
6. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Damasus Sudarsana, SE., S.Pd dan Ibu Cicih Ratnasih, S.Pd., kakak saya Tarsisius Rahmat Budi, A. Md., adik saya Emmanuel Semat, S.Pd., serta seluruh keluarga besar yang sudah memberikan dukungan dan doanya.
7. Untuk semua staff jajaran kampus, teman-teman angkatan 2018, dan sahabat-sahabat saya atas semangatnya untuk saya dalam menyelesaikan studi perkuliahan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan juga pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, 29 Juni 2022

Alice Kurnia

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Batasan Penelitian.....	14
D. Rumusan Masalah.....	15
E. Tujuan Penelitian	15
F. Manfaat Penelitian	16
G. Sistematika Penulisan	16
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 19
A. Kualitas Pelayanan.....	19
B. Promosi	23
C. Minat Kunjungan	28
D. Penelitian Sebelumnya.....	31
E. Kerangka Pemikiran	32
F. Hipotesis Penelitian	33
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 36

A. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	36
B. Metode Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Metode Pengumpulan Data	39
F. Operasional Variabel	40
G. Validasi dan Reliabilitas Instrumen.....	41
H. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum.....	51
B. Visi dan Misi Rumah Sakit FMC	52
C. Struktur Organisasi	53
D. Profil Responden	54
E. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	58
F. Statistik Deskriptif	61
G. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
H. Analisis Regresi Berganda.....	74
I. Hasil Uji Hipotesis.....	75
J. Hasil Analisis Korelasi	80
K. Hasil Koefisien Determinasi.....	81
L. Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3 Operasional Variabel.....	40
Tabel 4 Tingkat Pengembalian Kuesioner	54
Tabel 5 Ringkasan Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	58
Tabel 6 Ringkasan Hasil Uji Validitas Promosi.....	59
Tabel 7 Ringkasan Hasil Uji Validitas Minat Kunjungan.....	59
Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Penelitian.....	60
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_1).....	61
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Promosi (X_2).....	64
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Kunjungan (Y).....	67
Tabel 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 14 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan.....	77
Tabel 15 Hasil Uji t Variabel Promosi terhadap Minat Kunjungan	78
Tabel 16 Hasil Uji F	79
Tabel 17 Nilai Koefisien Korelasi.....	80
Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Korelasi	80
Tabel 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Angka Kunjungan Pasien Layanan <i>Medical Check Up</i>	4
Gambar 2 Data Ketidakpuasan Pengunjung Layanan <i>Medical Check Up</i> berdasarkan penilaian penjelasan informasi.....	6
Gambar 3 Data Ketidakpuasan Pengunjung Layanan <i>Medical Check Up</i> berdasarkan penilaian penjelasan informasi.....	7
Gambar 4 Data Ketidakpuasan Pengunjung Layanan <i>Medical Check Up</i> berdasarkan tarif layanan.....	8
Gambar 5 Persentase Minat Promo Paket <i>Medical Check Up</i> RS FMC.....	12
Gambar 6 Kerangka pemikiran	33
Gambar 7 Logo Rumah Sakit FMC	52
Gambar 8 Struktur Organisasi Rumah Sakit FMC	53
Gambar 9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 10 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 11 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Gambar 12 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 13 Grafik <i>normal P-P Plot f Regresion Standardized Residual</i>	71
Gambar 14 Output Hasil uji Heteroskedastisitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah untuk Uji Validitas dan Relialibilitas	98
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	101
Lampiran 4 Tabulasi Data Mentah.....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	113
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	114
Lampiran 7 Hasil SPSS.....	115
Lampiran 8 Tabel r.....	116
Lampiran 9 Tabel t	117
Lampiran 10 Tabel F	118