

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICESC*APE DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SASTISFACTION
(Studi pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari)**



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

Oleh:

MUHAMMAD RIZQY

NIM:1910312210050

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR LEGALITAS

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH *SERVICESCAP*E DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SASTISFACTION
(Studi pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari)**


Yang disusun oleh:

Muhammad Rizqy

NIM 1910312210050

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 11 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

PEMBIMBING



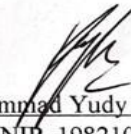
Rusniati, S.E., M.Si
NIP. 197211171997022004

PENGUJI I



Dr. RR. Yulianti P., S.E., M.Si
NIP. 197307272001122001

PENGUJI II



Mohammed Yudy Rachman, S.E., M.M
NIP. 198210232005011001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen FEB ULM



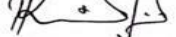
Abdul Hadi, S.E., M.Si
NIP. 197007072005011001


LEMBAR PENGESAHAN


LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
BANJARMASIN

Nama : Muhammad Rizqy
NIM : 1910312210050
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH *SERVICESC*CAPE DAN *SERVICE QUALITY* Terhadap *CUSTOMER SASTISFACTION*
(Studi pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari)
Mata Kuliah Pokok : Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : 11 Januari 2024
Waktu Ujian : 14.30 – Selesai

TIM PENGUJI

Pembimbing : Rusniati, S.E., M.Si ()

Penguji I : Dr. RR. Yulianti P, S.E., M.Si ()

Penguji II : Mohammad Yudy Rachman, S.E., M.M ()

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilakukan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Muhammad Rizqy
NIM : 1910312210050
Jurusan/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Haji Boejasin Pelaihari)
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Kamis, 11 Januari 2024
Tempat : Ruang Ujian 2 PG
Waktu Ujian : 14.30 – 16.30 WITA

Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

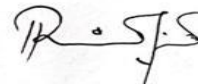
Banjarmasin, 16 April 2024

Mahasiswa,

Dosen Pembimbing,



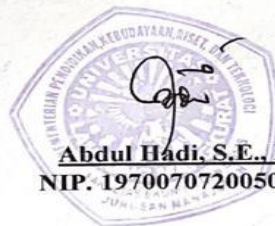
Muhammad Rizqy
NIM 1910312210050



Rusniati, S.E., M.Si
NIP. 197211171997022004

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen FEB ULM



Abdul Hadi, S.E., M.Si
NIP. 197007072005011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Proposal Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Proposal Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 06 Januari 2024



Muhammad Rizqy

1910312210050

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang mana atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari)”. Penyusunan proposal skripsi ini ditujukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan dan penyusunan proposal skripsi ini memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan baik berupa materi, pikiran, dan kontribusi lainnya. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Rusniati, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dan mengarahkan dalam menyusun serta mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis selama menyusun skripsi ini.

5. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M. Si dan Bapak Mohammad Yudy Rachman, S.E., M.M selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah menguji kualitas Skripsi yang telah dibuat.
6. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kepada kedua orang tua, bapak Achmad Taufik dan Siti Aisyah tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta perjuangannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah dan kebahagiaan terbesar dalam hidup penulis.
8. Kepada Paras Tika Dewi yang telah membantu secara moral dan materi selama penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman kelas Manajemen B 2019, kelas genap, dan konsentrasi pemasaran yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga kebaikan mereka mendapatkan balasan nikmat dari Allah SWT. di kemudian hari dan selalu berada dalam perlindungan-Nya. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar dapat memperbaiki kesalahan dalam penulisan sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Banjarmasin, 06 Januari 2024



Penulis

ABSTRACT

Muhammad Rizqy (2024). The Influence of Servicescape and Service Quality on Customer Satisfaction (Study on Hadji Boejasin Pelaihari Regional General Hospital Patients). Supervisor: Rusniati

This study aims to analyze the influence of Servicescape and Service Quality simultaneously on Customer Satisfaction in patients at Hadji Boejasin Pelaihari Hospital. Then also partially analyze the influence of Servicescape on Customer Satisfaction in patients at Hadji Boejasin Pelaihari Hospital. This research also partially analyzes the influence of Service Quality on Customer Satisfaction in patients at Hadji Boejasin Pelaihari Hospital.

This research is descriptive research with a quantitative approach. The respondents for this research were 100 patients who had been treated at the Hadji Boejasin Regional General Hospital from 2022 to June 2023. The sampling technique used was purposive sampling. The analysis technique uses linear regression.

The results of this research indicate that Servicescape and Service Quality simultaneously influence Customer Satisfaction in patients at Hadji Boejasin Pelaihari Hospital. Servicescape has a partial effect on Customer Satisfaction in patients at Hadji Boejasin Pelaihari Hospital. Service Quality has a partial effect on Customer Satisfaction in patients at Hadji Boejasin Pelaihari Hospital.

Keywords : *Servicescape, Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Muhammad Rizqy (2024). Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari). Pembimbing: Rusniati

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Kemudian juga menganalisis pengaruh *Servicescape* secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Penelitian ini juga menganalisis pengaruh *Service Quality* secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Responden penelitian ini berjumlah 100 orang pasien yang pernah dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin pada tahun 2022 hingga Juni 2023. Teknik pengambilan sampel yang digunakan berupa *purposive sampling*. Teknik analisis menggunakan regresi linear.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Servicescape* dan *Service Quality* berpengaruh secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. *Servicescape* berpengaruh secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. *Service Quality* berpengaruh secara parsial terhadap *Customer Satisfaction* pada pasien RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.

Kata kunci: *Servicescape, Service Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	i
LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Perumusan Masalah	13
1. 3. Tujuan Penelitian	13
1. 4. Manfaat Penelitian	14
1. 5. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2. 1. Landasan Teori	18
2. 1. 1. <i>Servicescape</i>	18
2. 1. 2. Service Quality	19
2. 1. 3. Customer Satisfaction	21
2. 1. 4. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Customer Satisfaction	23
2. 1. 5. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	24
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	31
3. 1. Kerangka Konseptual.....	31
3. 2. Hipotesis	32
BAB IV METODE PENELITIAN	34

4. 1.	Ruang Lingkup Penelitian	34
4. 2.	Jenis Penelitian	34
4. 3.	Tempat dan Lokasi Penelitian.....	35
4. 4.	Unit Analisis	35
4. 5.	Populasi dan Sampel.....	35
4. 6.	Variabel dan Definisi Operasional.....	37
4. 7.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
4. 8.	Teknik Analisis Data	42
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....		51
5. 1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
5. 2.	Hasil dan Analisis	54
5. 2. 2.	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	56
5. 2. 3.	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	57
5. 2. 4.	Uji Asumsi Klasik	59
5. 2. 5.	Hasil Regresi Linear Berganda	62
5. 2. 6.	Pembahasan Hasil Penelitian	65
5. 2. 7.	Implikasi Hasil Penelitian.....	69
5. 2. 8.	Keterbatasan Penelitian	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		72
6. 1.	Kesimpulan	72
6. 2.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data IKM RSUD Hadji Boejasin	10
Tabel 1.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	11
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4.1 Definisi Operasional	39
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Menurut Umur	54
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	55
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	55
Tabel 5.4 Rekapitulasi Jumlah Responden tentang Variabel Servicescape (X1)	56
Tabel 5.5 Rekapitulasi Jumlah Responden tentang Variabel Service Quality (X2)	57
Tabel 5.6 Rekapitulasi Jumlah Responden tentang Variabel Customer Satisfaction (Y)	57
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 5.8 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 5.9 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 5.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 5.11 Uji Linearitas	62
Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Regresi Berganda	62
Tabel 5.13 Hasil Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akses jalan menuju RSUD Hadji Boejasin	7
Gambar 1.2 Pemandangan pada ruang rawat inap di RSUD Hadji Boejasin	7
Gambar 1.3 Data pengaruh lingkungan fisik terhadap kepuasan selama dirawat	8
Gambar 1.4 Data kekurangan pada lingkungan dan fasilitas pada RSUD Hadji Boejasin secara keseluruhan	9
Gambar 1.5 Data kepuasan responden pra survey terhadap kualitas pelayanan RSUD Hadji Boejasin.....	12
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 5.1 Logo RSUD Hadji Boejasin	52
Gambar 5.2. Hasil Uji Normalitas	60