

**SKRIPSI**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD Dr.**

**HARJONO S. PONOROGO**



Diajukan sebagai syarat untuk Menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Nama : Agung Wahyu Wicaksono

NIM : 16414253

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. HARJONO S. PONOROGO

Nama : Agung Wahyu Wicaksono

NIM : 16414253

Tempat, Tanggal lahir : Ponorogo, 04 November 1995

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk Menyusun

skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas

Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 8 Februari 2022

Pembimbing I



Naning Kristiyana, SE., MM  
NIDN. 0721117501

Pembimbing II



Adi Santoso, SE., MM  
NIDN. 0727118803

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji:



(Naning Kristiyana, SE., MM)  
NIDN. 0721117501



(Fery Setiawan, SE., MM)  
NIDN. 0720128904



(Edi Santoso, SE., MM)  
NIDN. 0711037401

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo serta untuk mengetahui pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pengunjung atau pasien yang pernah berobat di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Jumlah sampel yang di ambil sebanyak 161 responden. Data dan hasil responden tersebut di olah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Image* ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Fasilitas ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. HARJONO S PONOROGO dapat terselesaikan dengan lancar

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponongo.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak terkait Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. H. Happy Susanto, M., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana, SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Drs.Setyo Aji, MM., selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis
5. Adi Santoso, SE., MM., selaku pembimbing II yang dengan segala kesabaran telah mengarahkan penulis.
6. Bapak/ibu Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dan sebagai fasilitator dalam menuntut ilmu hingga akhir studi
7. Ibuku Siti Rahayu dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, yang selalu memanjatkan do'a dan cinta kasih yang tak pernah pupus.
8. Saudara dan teman-temanku yang selalu memberi dukungan dan do'a.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo, 8 Februari 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by several loops and a vertical stroke, representing the name Agung Wahyu Wicaksono.

AGUNG WAHYU WICAKSONO

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR**  
**KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka,

Ponorogo, 8 Februari 2022



(AGUNG WAHYU WICAKSONO)

NIM.16414253



## MOTTO

*“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah”*

(QS AL Insyirah : 6-8)

“Kesuksesan tidak mendatangi kita. Tapi, kita sendiri yang harus datang, jemput dan meraihnya”

(AGUNG WAHYU WICAKSONO)



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian .....	vi
Motto .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.2 Marketing Mix.....	11
2.3 Keputusan Pembelian.....	14
2.4 Perilaku Konsumen.....	19
2.5 <i>Brand Image</i> .....	23
2.6 Kualitas Pelayanan .....	25
2.7 Fasilitas .....	29
2.8 Kepuasan Konsumen .....	31
2.9 Kerangka Pemikiran .....	38
2.10 Hipotesis .....	38
2.11 Penelitian Terdahulu.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	44
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	44



3.3 Data Yang Dibutuhkan .....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.7 Metode Analisis Data .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Sejarah RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo .....	58
4.1.2 Visi Dan Misi .....	59
4.1.3 Karakteristik Responden .....	69
4.1.4 Distribusi Jawaban Responden .....	72
4.2 Uji Instrumen.....	75
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78
4.5 Uji Hipotesis.....	79
4.6 Pembahasan.....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	41
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	69
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Penghasilan .....	70
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pendidikan .....	71
4.5 Distribusi Jawaban Variabel Brand Image .....	72
4.6 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan .....	73
4.7 Distribusi Jawaban Variabel Fasilitas .....	73
4.8 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Pasien .....	74
4.9 Hasil Uji Validitas .....	75
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	76
4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
4.12 Koefisien Determinasi .....	78
4.13 Uji T .....	79
4.14 Uji F .....	82



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. ....	66
Gambar 4.2 Alur Pelayanan IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. ....	67
Gambar 4.3 Grafik Uji t <i>Brand Image</i> .....	80
Gambar 4.4 Grafik Uji t Kualitas Pelayanan.....	80
Gambar 4.5 Grafik Uji t Fasilitas.....	81
Gambar 4.6 Grafik Uji F Simultan.....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuesioner

Lampiran 3. *Output SPSS*

