

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KLINIK
PAGELARAN *DENTAL AND HEALTHY CARE***

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PAGELARAN
DENTAL AND HEALTHY CARE CLINIC***

Oleh
AHMAD SUWANDI
61201021008759

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KLINIK
PAGELARAN *DENTAL AND HEALTHY CARE***

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PAGELARAN
DENTAL AND HEALTHY CARE CLINIC***

Oleh
AHMAD SUWANDI
61201021008759

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Husen Sutisna, S.P, M.Si
NIDN/NUPTK: 0407017901

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS
NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KLINIK
PAGELARAN *DENTAL AND HEALTHY CARE***

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION AT PAGELARAN
DENTAL AND HEALTHY CARE CLINIC***

Oleh
AHMAD SUWANDI
61201021008759

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Jhonson Sitanggang, SP., MM
NIDN/NUPTK: 0408077703

Muhammad Aziz Winardi N, ST, MM
NIDN/NUPTK: 0425127704

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ahmad Suwandi

N I M : 61201021008759

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan klinik Pagelaran Dental and Healthy Care

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2025

Ahmad Suwandi

Nama Lengkap : Ahmad Suwandi
N I M : 61201021008759
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Pagelaran *Dental and Healthy Care*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*. Latar belakang masalahnya didasarkan pada adanya keluhan pelanggan terkait fasilitas, sistem pelayanan, dan ketidakpastian harga. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini melibatkan 90 responden yang merupakan pasien klinik, di mana data dikumpulkan melalui survei dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh uji F dengan nilai F hitung sebesar 179,503 dan signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Secara parsial, harga terbukti memiliki pengaruh signifikan yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan, dengan nilai t-hitung 2,128 dan signifikansi 0,036, sedangkan harga memiliki nilai t-hitung 9,410 dengan signifikansi 0,000. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama mampu menjelaskan 80% variasi kepuasan pelanggan, sementara sisanya 20% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Klinik Kesehatan, Regresi Linear Berganda.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction at Pagelaran Dental & Healthy Care Clinic. The background of the problem is based on customer complaints regarding facilities, service systems, and price uncertainty. Using a quantitative approach, this study involved 90 respondents who were clinic patients, where data was collected through a survey and analyzed using multiple linear regression. The results show that the variables of service quality and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. This is supported by the F test with an F-count of 179.503 and a significance of 0.000, which is less than 0.05. Partially, price is proven to have a more dominant significant effect than service quality, with a t-count of 2.128 and a significance of 0.036 for service quality, while price has a t-count of 9.410 with a significance of 0.000. Overall, service quality and price together can explain 80% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 20% is influenced by other factors outside this research model.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Health Clinic, Multiple Linear Regression.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*” ini dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan tugas akhir pada program studi yang saya tempuh. Penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifa’i, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok, yang telah mendukung pengembangan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI, yang telah memberikan arahan bagi seluruh mahasiswa.
3. Bapak Henky Hendrawan, MM., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE GICI, atas dukungannya dalam pengembangan program studi ini.
4. Bapak Husen Sutisna SP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cumlaude.
5. Drg. Mutiara Putri Lenggogeni, MM, Pengelola Klinik Pagelaran *Dental & Healthy Care*, yang telah memberikan izin serta menyediakan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
6. Para responden, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan informasi yang sangat berharga dalam penelitian ini.
7. Keluarga dan teman-teman, yang selalu memberikan motivasi, doa, serta dukungan moral dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen layanan kesehatan, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Bogor, 10 Juli 2025

Ahmad Suwandi

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pengujian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan	iv
Lembar Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Bagan / Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Ruang lingkup atau Batasan masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.5.1 Maksud Penelitian.....	5
1.5.2 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.3 Harga	10
2.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.5 Penelitian Terdahulu	13
2.6 Kerangka Pemikiran.....	16
2.7 Pengajuan Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	18
3.2 Objek, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	19
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.5 Operasional Variabel	23
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	26

3.7	Metode Pengolahan / Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian	37
4.1.2	Karakteristik Responden dan Tanggapan Responden.....	38
4.1.2.1	Karakteristik Responden	38
4.1.2.2	Tanggapan Responden	40
4.1.3	Uji Kualitas Data	43
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	49
4.1.5	Persamaan Regresi	53
4.1.6	Uji Hipotesis	54
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	Pembahasan Penelitian.....	58
4.2.2	Interpretasi Penelitian.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Jadwal Rencana Penelitian	19
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan	41
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Harga.....	42
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.4 Nilai r tabel Signifikansi	45
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Pelayan	46
Tabel 4.6 Uji Validitas Harga	47
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikoneritas	52
Tabel 4.10 Hasil Persamaan Regresi.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji f.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	58

DAFTAR BAGAN / GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Google Review	1
Gambar 1.2 jumlah Pengunjung	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Usia Responden	38
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	38
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	39
Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	40
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas	50
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian	69
Lampiran 3. Surat Balasan	70
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	71
Lampiran 5. Distribusi F tabel	81
Lampiran 6. Distribusi t tabel dengan sig. 5%	83
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	84
Lampiran 8. Data Tabulasi Responden	85
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiarisme	86
Lampiran 10. Kartu Bimbingan	87