

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG DI RUMAH
SAKIT ADVENT MEDAN**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality

Oleh :

DIAN MINORA SIHOTANG

NPM:2002020019



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Di Rumah Sakit Advent Medan
Nama : DIAN MINORA SIHOTANG
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 08 March 2024

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama
Pendamping



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si

NIP.0114028003

Pembimbing



Maria Kristina
Situmorang
SE.,M.Si

NIP.0107018804

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Lasma Melinda Siahaan SE., M.Si

NIP.0123079101

Dekan Soshum
Universitas Quality



Lasma Melinda
Siahaan SE., M.Si
NIP.0123079101

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Minora Sihotang

NPM : 2002020019

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan” adalah murni hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan).

Apabila pada saat Ujian Sidang, diketahui dan terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan) baik sebagian atau seluruh isi skripsi saya, maka Universitas Quality mempunyai hak dan wewenang untuk membatalkan isi dari skripsi yang telah saya (sebagai peneliti) tulis dan saya bersedia menerima sanksi atau tidak dapat melanjutkan studi dari Universitas Quality.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa adanya campur tangan atau tekanan dari pihak mana pun juga.

Medan, 8 Mei 2023

Yang menyatakan,



Dian Minora Sihotang

Npm:2002020019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta beserta rahmat-Nya, sehingga penyusun dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung di Rumah Sakit Advent Medan”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus di penuhi mahasiswa pada program Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas SOSHUM, Universitas Quality. Dalam penulisan dan penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br.PA, M.Pd selaku wakil rektor Universitas Quality
3. Ibu Lasma Melinda Siahaan, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum dan Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality yang telah banyak memeberikan bimbingan ,motivasi dan saran kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, SE., M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Marya Kristina Situmorang, SE., M.Si selaku dosen pendamping II yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Nurbeti, SE., M.Si selaku dosen pembimbing moral etik penulis yang selalu memberi motivasi, semangat , dan selalu menanyakan keadaan kabar mahasiswa.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff akademik Universitas Quality
8. Terimakasih banyak kepada orang tua penulis tersayang Bapak Himron Sihotang dan Ibu Lilde Silalahi yang selalu mendoakan penulis serta memberikan dukungan, nasehat, semangat dan pengorbanan dalam bentuk moral dan materi kepada penulis selama perkuliahan hingga tingkat akhir ini.
9. Terimakasih kepada Abang penulis Junifrendi Sihotang, Wanryono Sihotang beserta kaka ipar penulis Elfrida Siboro, Kakak penulis Redika Sihotang dan Adik-adik penulis Ade Suseno Sihotang dan Engrith Hertanti Sihotang yang telah memberikan semangat , dan membantu dalam segi biaya selama perkuliahan berlangsung.

10. Terimakasih kepada teman dekat penulis Guna Kristi Sipahutar, Lewi Milka Nainggolan, Darmawati Siagian, Corry Regina Purba, Rafita Ragil Rahmadani yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.
11. Terimakasih kepada Menwa Universitas Quality dan Rekan NBP 21 yang memberikan dukungan, motivasi, semangat sehingga skripsi dapat di selesaikan dengan baik.
12. Kepada teman seperjuangan terkhusus kelas 2A41 yang bersama-sama menuntut ilmu di Universitas Quality.
13. Keluarga besar asrama putri Universitas Quality yang selalu memberi doa dan dukungan kepada penulis.
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan baik isi maupun tata bahasa dalam proposal skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih, semoga proposal skripsi ini berguna bagi semua pihak.

Medan, 27 Februari 2024
Penulis



Dian Minora sihotang
2002020019

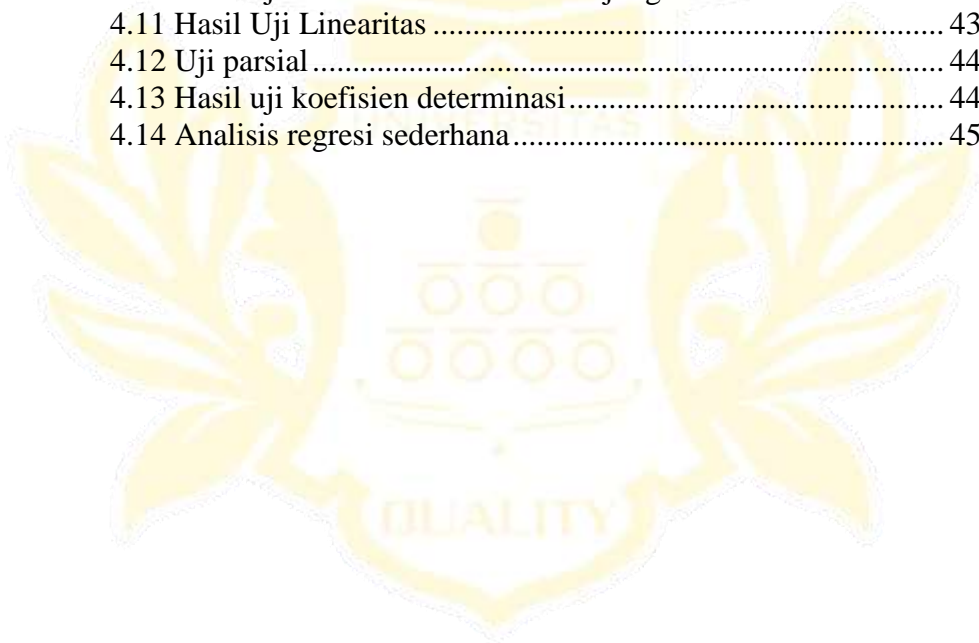
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan	7
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	10
2.1.4 Indikator Kualias pelayanan	12
2.1.5 Hubungan Kualitas pelayan terhadap minat	13
2.1.6 Minat berkunjung	14
2.1.7 Aspek minat berkunjung.....	15
2.1.8 Indikator minat berkunjung	15
2.2 Penelitian terdahulu	17
2.3 Kerangka Berpikir.....	19
2.4 Definisi Oprasional	19
2.5 Hipotesis penelitian.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Tempat dan Waktu	22
3.1.1 Tempat.....	22
3.1.2 Waktu	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Jenis Penelitian.....	23
3.4 Instrumen Penelitian.....	23
3.4.1 Observasi	23
3.4.2 Wawancara	23
3.4.3 Kuesioner	23
3.5 Analisis data	24
3.5.1 Uji validitas	24
3.5.2 Uji Realibilitas	25
3.5.3 Uji Normalitas.....	25
3.5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.5.5 Uji Linieritas	26
3.6 Analisis Regresi Sederhana.....	27
3.7 Uji Hipotesis	27
3.7.1 Uji koefisien Detreminasi (R^2).....	27
3.7.2 Uji Parsial (Uji Statistik t)	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	29
4.1.1 Deskripsi Karakteristik responden.....	29
4.1.2 Deskripsi variabel penelitian	31
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	35
4.2 Hasil Uji persyaratan instrumen.....	36
4.2.1 Uji Validitas.....	38
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	38
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.3.1 Uji Normalitas	39
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	40
4.3.3 Uji Linearitas	43
4.4 Uji Hipotesis.....	43
4.4.1 Uji koefisien determinasi (R^2).....	44
4.4.2 Uji Parsial (Uji Statistik t).....	44
4.5 Analisis Regresi sederhana.....	45
4.6 Pembahasan	46
4.6.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	51

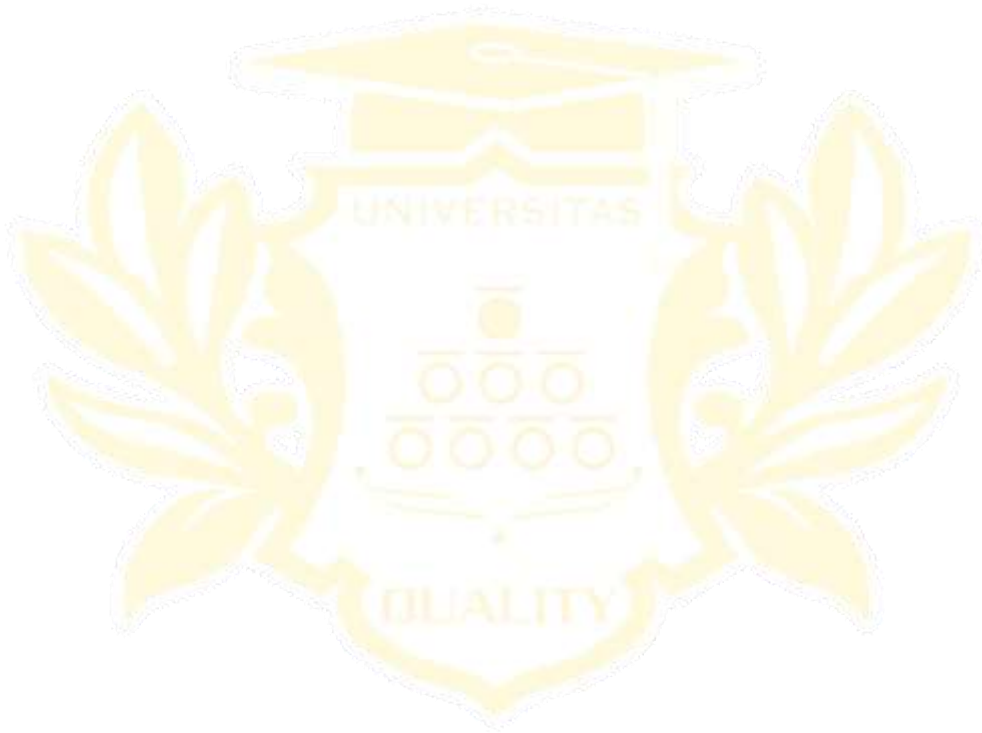
DARTAR TABEL

1.1 Data kunjungan pasien	3
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Definisi Oprasional Variabel dan Indikatornya	19
4.1 Karakteristik responden usia	29
4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	30
4.3 Responden berdasarkan frekuensi kunjungan	31
4.4 Hasil jawaban responden variabel kualitas pelayanan	31
4.5 Hasil jawaban responden variabel minat berkunjung	33
4.6 Uji Deskriptif	35
4.7 Hasil uji validitas kualitas pelayanan	36
4.8 Hasil uji validitas Minat berkunjung	37
4.9 Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan	38
4.10 Hasil uji reliabilitas minat berkunjung	39
4.11 Hasil Uji Linearitas	43
4.12 Uji parsial	44
4.13 Hasil uji koefisien determinasi	44
4.14 Analisis regresi sederhana	45



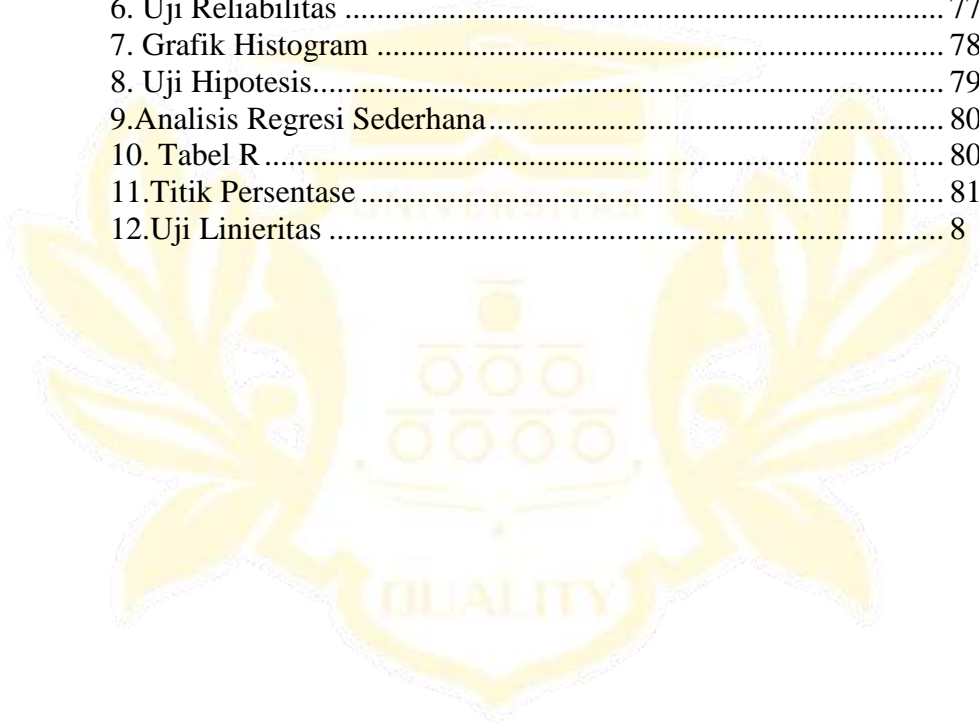
DAFTAR GAMBAR

2.1 Skema Kerangka Berpikir	19
4.1 Uji Grafik Histogram	40
4.2 Uji Normal Probability Plot	41
4.3 Uji Heteroskedastisitas	42



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	52
2. Jawaban Kuesioner Variabel	58
3. Analisis Deskriptif	64
4. Uji Validitas Kualitas Pelayanan	65
5. Uji Validitas Minat Berkunjung	71
6. Uji Reliabilitas	77
7. Grafik Histogram	78
8. Uji Hipotesis.....	79
9. Analisis Regresi Sederhana.....	80
10. Tabel R	80
11. Titik Persentase	81
12. Uji Linieritas	8



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Keterangan Diri

1. Nama : Dian Minora Sihotang
2. Tempat/Tanggal Lahir : Pangguruan, 07 Juni 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Kristen Protestan
5. Status : Belum Menikah
6. Jumlah Bersaudara : Anak Ke 4 dari 6 Bersaudara
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Pangguruan
9. Jenjang Pendidikan : S1
10. No Telpn : 081269134907
11. Email : dianminoras@gmail.com
12. Nama Orang Tua
 - A. Ayah : Himron Sihotang
 - B. Ibu : Lide Silalahi
13. Pekerjaan Orang Tua
 - A. Ayah : Petani
 - B. Ibu : Petani

B. Riwayat Hidup

N0	Nama Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Tamat
1	SD Swasta Advent Parsaoran	2007	2013
2	SMP Swata Parulian 6 Balna	2013	2016
3	SMA Swasta Parulian 6 Balna	2016	2019
4	Universitas Quality Medan	2020	2024