

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
LINGKUNGAN FISIK, DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT  
PANTAI INDAH KAPUK**



**Diajukan oleh :**

**Nama : Febrianto Ongko Tandanu**

**NIM : 115150307**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT GUNA  
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAGEMENT**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA**

**2020**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FEBRIANTO ONGKO TANDANU  
NO. MAHASISWA : 115150307  
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN  
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
LINGKUNGAN FISIK, DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RUMAH SAKIT PANTAI INDAH KAPUK

Jakarta, 29 Juli 2020

Pembimbing,



Dr. Cokki, S.E., M.M.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : FEBRIANTO ONGKO TANDANU

NIM : 115150307

Program Studi : SI Manajemen

**Judul Skripsi**


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK, DAN PERSEPSI HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PANTAI INDAH KAPUK.

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 23 Juli 2020 dan dinyatakan lulus,  
dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Prof. Dr. Carunia Mulya Firdausy, APU
2. Anggota : Dr. Cokki, S.E., M.M.  
Dr. Keni, S.E., M.M.

Jakarta, 29 Juli 2020

Pembimbing,



(Dr. Cokki, S.E., M.M.)

## **ABSTRACT**

**TARUMANAGARA UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMY  
JAKARTA**

(A) FEBRIANTO ONGKO TANDANU (115150307)

(B) THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT, AND PRICE PERCEPTION TOWARDS PATIENT SATISFACTION IN PANTAI INDAH KAPUK PRIVATE HOSPITAL

(C) XVI+66 Pages, 23 Tables, 9 Pictures, 9 Attachment

(D) MARKETING MANAGEMENT

(E) Abstract : *The purpose of this study was to determine whether service quality, physical environment, and price perception have a positive impact towards patient satisfaction at Pantai Indah Kapuk Hospital. This study uses 100 samples taken using non-probability sampling, the data is collected using questionnaires distributed via the whatsapp application and were analyzed using PLS-SEM. The results of this study indicate that service quality and price perception have a positive effect on patient satisfaction, but the physical environment does not have a positive effect on patient satisfaction.*

(F) Service Quality, Physical Environment, Price Perception, and Patient Satisfaction

(G) References 46 (1981-2019)

(H) Dr. COKKI S.E., M.M

## **ABSTRAK**

### **UNIVERSITAS TARUMANAGARA FAKULTAS EKONOMI JAKARTA**

(A) FEBRIANTO ONGKO TANDANU (115150307)

(B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT PANTAI INDAH KAPUK

(C) XVI+66 Halaman, 23 Tabel, 9 Gambar, 9 Lampiran

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan fisik, dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk. Penelitian ini menggunakan 100 sampel yang diambil menggunakan teknik non-probability sampling dan dikumpulkan melalui kuisioner yang disebar dengan aplikasi whatsapp dan dianalisis dengan PLS-SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan persepsi harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, namun lingkungan fisik tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

(F) Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Persepsi Harga, Kepuasan Pasien

(G) Daftar Acuan 46 acuan (1981-2019)

(H) Dr. COKKI S.E., M.M.