

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
PERAWAT, TERHADAP WORD OF MOUTH (WOM)
RUMAH SAKIT CIKARANG MEDIKA**

SKRIPSI



OLEH :
KRISNA MARYANTI
NIM : 112010334

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PERAWAT,
TERHADAP WORD OF MOUTH (WOM) RUMAH SAKIT
CIKARANG MEDIKA**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :
KRISNA MARYANTI
NIM : 112010334

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

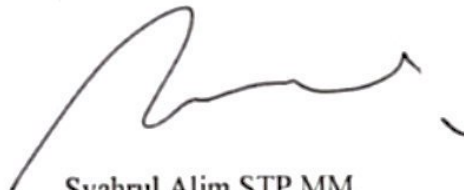
Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama : Krisna Maryanti
NIM : 112010334
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Perawat, Terhadap
Word Of Mouth (Wom) Rumah Sakit Cikarang Medika

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian akhir/sidang skripsi pada Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 16 Juni 2024

Pembimbing



Syahrul Alim, STP MM

NIDN : 0423037003

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PERAWAT, TERHADAP WORD OF MOUTH (WOM) RUMAH SAKIT CIKARANG MEDIKA

Dipersiapkan dan disusun oleh :
Krisna Maryanti
112010334

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu tanggal 20 Juli tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,

Dr. Hj. Surya Bintarti, S.E.,M.M

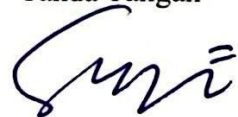
NIDN : 0423107203

Anggota Penguji,

Dr. Suriyanti, S.E.,M.M

NIDN : 0412046503

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Yunita Ramadhani RDS.. S.E., M.Sc
NIDN : 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M.
NIDN : 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Krisna Maryanti
NIM : 112010334
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 20 Juli 2024



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan Mundur Sebelum Mencoba, Beban Berat Itu Hanya Ada Pada Pikiran,
Coba Dulu Nanti Akan Terbiasa”

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Cinta Pertama Dan Panutanku, Ayahanda Haris Iskandar beliau memang tidak sempat menyelesaikan pendidikannya karna adanya suatu hal namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan momen tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu Surgaku, Ibunda Kurnia terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang telah diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan panutan paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
3. Kepada Adik-Adik Ku Tersayang, Putra Linpa Dan Najwa Permata Sari terimakasih dek sudah menjadi adik penulis yang hebat
4. Bapak Dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan terkhususkan untuk Bapak Syahrul Alim, STP MM sebagai Dosen Pembimbing yang sudah sabar membimbing saya.
5. Kepada Rumah Sakit Cikarang Medika. Terimah kasih atas kerjasamanya selama saya menempuh perkuliahan ini dan sudah kasih partisipasi besar selama saya bekerja sambil menempuh perkuliahan.
6. Diri sendiri karena sudah berjuang dan mampu mengerjakan skripsi sejauh ini

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dan atas izin-Nya jugalah penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Perawat, Terhadap Word Of Mouth (Wom) Rumah Sakit Cikarang Medika” Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas pengajuan skripsi.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardi putera, SKM., MM., D.B.A selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih DS., S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Skripsi Mahasiswa.
3. Bapak Besar Syahrul Alim, S.Tp.,M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan. memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
4. Tim Penguji, Dr. Hj. Surya Bintarti, S.E.,M.M dan Dr. Suriyanti, S.E.,M.M terimakasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan.
6. Kedua Orang Tua Ku tercinta Ayahanda Haris Iskandar Dan Ibunda Kurnia yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tiada terhingga. Semoga Allah Swt membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin Yaa Rabbal’alaamiin

7. Adekku tercinta, Putra Linpa Dan Najwa Permata Sari yang telah mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin Yaa Rabbal'alamiin.
8. Kak Jody Joswa S.M dan Ns.Nursiyah A.md.Kep terima kasih atas diskusi, saran dan semangat yang diberikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Bekasi, 20 Juli 2024



Krisna Maryanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Word Of Mouth (WOM)	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	13
2.3 Hipotesa Dan Model Penelitian	17
2.3.1 Hipotesis	17
2.3.2 Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Dan Desain Penelitian	21
3.1.1 Jenis penelitian	21
3.1.2 Desain Penelitian	21
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	23
3.2.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	24
3.2.2 Definisi Operasional	24
3.2.3 Skala Pengukuran Variabel	27
3.3 Populasi Dan Metode Pengambilan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data	28
3.4.1 Jenis Data	28
3.4.2 Sumber Data	29

3.4.3 Tehnik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Metode Analisis Data.....	29
3.5.1 Uji Validitas.....	29
3.5.2 Uji Reabilitas.....	30
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.5.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Hasil Penelitian Gambaran Umum.....	34
4.1.1.1 Gambaran Umum Pelanggan Rumah Sakit.....	35
4.1.2 Hasil Analisis Data.....	35
4.1.2.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	35
4.1.2.2 Analisis Data Atau Pengujian Hipotesis.....	39
4.1.2.3 Hasil Uji Kelayakan Data.....	39
4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.1.2.5 Hasil Uji Hipotesa.....	51
4.2 Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Bobot Penilaian Skala Likert	27
Tabel 4.1 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.3 Persentase Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	37
Tabel 4.4 Persentase Berdasarkan Pendidikan terakhir	38
Tabel 4.5 Persentase Berobat Di Rumah Sakit Cikarang Medika	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	39
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Bukti Fisik.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	40
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Variabel Kehandalan.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	41
Tabel 4.11 Uji Reabilitas Variabel Jaminan	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	42
Tabel 4.13 Uji Reabilitas Variabel Daya Tanggap	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	42
Tabel 4.15 Uji Reabilitas Variabel Empati	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	43
Tabel 4.17 Uji Reabilitas Word Of Mounth.....	44
Tabel 4.18 Uji Normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	47
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.20 Hasil Analisis Linear Berganda	50
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Rumah Sakit Cikarang Medika	3
Gambar 1.2 Rumah Sakit Cikarang Medika	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	20
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Uji Normalitas Histogram	45
Gambar 4.2 Uji Normalitas PP Plot	46
Gambar 4.3 Scatterplot.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Jurnal	59
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	61
Lampiran 3 kriteria pengisian kuisisioner	62
Lampiran 4 Data Tabulasi	67
Lampiran 5 Pengujian Uji Validitas	85
Lampiran 6 Pengujian Reliabilitas Variab Penelitian	88
Lampiran 7 Pengujian Asumsi Klasik	89
Lampiran 8 Pengujian Hipotesis	92
Lampiran 9 Distribusi R tabel (N = 95 – 130)	93
Lampiran 10 Hasil Turnitin	96

***The Influence Of Nursing Service Quality Dimensions, On Word Of Mouth
(Wom) Cikarang Medika Hospital***

*Krisna Maryanti¹⁾
Syahrul Alim²⁾*

Abstract

This study aims to determine the influence of dimensions of nursing service quality, Against Word Of Mouth (Wom) Cikarang Medika Hospital. The research method used is quantitative, the population in this study were patients who had received treatment at Cikarang Medika Hospital. The sampling method uses the accidental sampling technique, which is a technique for determining samples based on chance, and a sample size of 100 respondents was obtained by distributing the questionnaire in a closed manner. The analytical methods used are validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression testing and hypothesis testing with the help of SPSS 25 as a testing tool.

The results of this research show that simultaneously all variables have a significant effect, namely the physical evidence variable has a significant effect on the Word of Mouth of Cikarang Medika Hospital. The reliability variable has a significant effect on the Word of Mouth of Cikarang Medika Hospital. The Collateral variable has a significant effect on Word of Mouth at Cikarang Medika Hospital. The Responsiveness variable has a significant effect on Word of Mouth at Cikarang Medika Hospital. And the Empathy variable has a significant effect on Word of Mouth at Cikarang Medika Hospital.

Keywords: Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, Empathy Word of Mouth

¹ Mahasiswa

² Dosen Pembimbing

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PERAWAT,
TERHADAP WORD OF MOUTH (WOM) RUMAH SAKIT CIKARANG
MEDIKA**

Krisna Maryanti¹
Syahrul Alim²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Perawat, Terhadap Word Of Mouth (Wom) Rumah Sakit Cikarang Medika. Metode penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di Rumah Sakit Cikarang Medika. Metode pengambilan sampel menggunakan Teknik *accidental* sampling merupakan teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan, dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 Responden dalam penyebaran kuisioner secara tertutup. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS 25 sebagai alat uji.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan semua variabel berpengaruh signifikan yaitu variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Word Of Mouth Rumah Sakit Cikarang Medika. Variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap Word Of Mouth Rumah Sakit Cikarang Medika. Variabel Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Word Of Mouth Rumah Sakit Cikarang Medika. Variabel Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Word Of Mouth Rumah Sakit Cikarang Medika. Dan Variabel Empati berpengaruh signifikan terhadap Word Of Mouth Rumah Sakit Cikarang Medika.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap Dan Empati