

SKRIPSI
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEBERSIHAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG RUMAH SAKIT UMMI BOGOR**



RIZKY VIRGIAN HIDAYAT

1504617069

**PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebersihan terhadap Kepuasan
Pengunjung Rumah Sakit UMMI Bogor
Penyusun : Rizky Virgian Hidayat
NIM : 1504617069
Pembimbing 1 : Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M. Kes.
Pembimbing 2 : Vania Zulfa, M.Pd.
Tanggal Ujian :

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes.
NIP 195612041984032001

Pembimbing II,



Vania Zulfa, M.Pd.
NIP 199305142019032025

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si.,M.Si.
NIP 199003082019032019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebersihan terhadap Kepuasan
Pengunjung Rumah Sakit UMMI Bogor
Penyusun : Rizky Virgian Hidayat
NIM : 1504617069

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes.
NIP 195612041984032001

Pembimbing II,



Vania Zulfa, M.Pd
NIP 199310272019032030

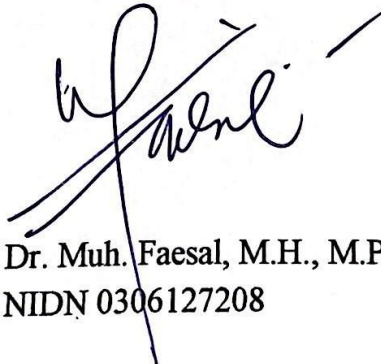
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji,



Elmanora, M.Si
NIP 199003082019032019

Anggota Penguji I,



Dr. Muh. Faesal, M.H., M.Pd
NIDN 0306127208

Anggota Penguji II,



Hurriyyatun Kabbaro, M.Si
NIP 199204252022032008

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, M.Si
NIP 199003082019032019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Februari 2023
Yang membuat pernyataan



Rizky Virgian Hidayat
No.Reg 1504617069



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizky Virgian Hidayat
NIM : 1504617069
Fakultas/Prodi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga/Fakultas Teknik
Alamat email : rizkyvirgianhidayat@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Sakit UMMI Bogor

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Februari 2023

Penulis

(Rizky Virgian Hidayat)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'Ala atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Sakit UMMI Bogor". Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta dan sebagai dosen pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.
2. Elmanora, M.Si. Selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta dan dosen penguji pada seminar proposal dan ujian skripsi yang telah memberikan masukan yang berguna bagi penelitian ini.
3. Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes. sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, memeriksa dan memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
4. Vania Zulfa, M.Pd. sebagai dosen pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, memeriksa dan memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Jaka Marsita, M.Par selaku dosen penguji pada seminar proposal skripsi yang telah memberikan masukan yang berguna bagi penelitian ini.
6. Dr. Muh. Faesal, M.H., M.Pd. selaku dosen penguji pada ujian skripsi yang telah memberikan masukan yang berguna bagi penelitian ini.
7. Hurriyyatun Kabbaro, M.Si. selaku dosen penguji pada ujian skripsi yang telah memberikan masukan yang berguna bagi penelitian ini.
8. Prastiti Laras Nugraheni, M.Si. selaku dosen ahli validasi instrumen dalam penelitian ini.
9. Mulyati, M.Si. selaku dosen ahli validasi instrumen dalam penelitian ini.
10. Seluruh dosen pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta yang telah mendidik dan membimbing serta memotivasi dengan tulus dan ikhlas selama masa studi.
11. Abdul Malik, M.Pd. dan Eko Gustiana Priambodo, S.Pd. selaku staff Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang telah sabar dan membantu serta memberikan saran dalam keperluan administrasi.
12. Jajaran petinggi Rumah Sakit UMMI Bogor yang telah mengizinkan peneliti untuk mengambil data
13. Untuk seluruh keluarga, yang senantiasa terus memberikan doa, dukungan baik moril dan materi kepada penulis.
14. Semua Teman Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga 2017 yang telah berjuang bersama sejak awal perkuliahan sampai menghadapi tugas akhir yaitu skripsi.
15. Mama yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis walau sedang sakit sampai menutup usia
16. Teman 073 yang selalu memberikan dorongan dan bantuan kepada penulis

17. Sri Rezki Utami yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
18. Semua Teman MSDK Team yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi
19. Semua Teman Wacana Boys yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat dan acuan bagi pembaca atau pihak lainnya.

Jakarta, 22 Februari 2023

Penyusun



Rizky Virgian Hidayat



ABSTRACT

Rizky Virgian Hidayat. Advisors : Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes. and Vania Zulfa, M.Pd. 2022. *The Effect of Cleaning Service Quality on Visitor Satisfaction at Ummi Bogor Hospital.* Jakarta. Family Welfare Education Study Program, Faculty of Engineering, Universitas Negeri Jakarta..

This study aims to determine the effect of the quality of cleaning services on visitor satisfaction at the UMMI Bogor Hospital. This study involved 70 hospital visitor respondents. Data collection in this study used a questionnaire that was distributed directly. Data collection in this study began in August 2022 until January 2023. The collected data was processed and analyzed using descriptive statistics and inferential statistics, namely a simple linear regression test. The results showed that the quality of cleaning services had a positive effect on visitor satisfaction. These results indicate that the higher the quality of cleaning services, the higher visitor satisfaction at the UMMI Bogor hospital. Thus, optimal cleaning service quality measures can be used as a way to increase visitor satisfaction at the UMMI Bogor Hospital. Cleaning service officers who have good service quality are expected to have good communication with visitors, provide needs and help and have strategies for solving problems.

Keywords: cleaning service, visitor satisfaction, cleaning service quality.



ABSTRAK

Rizky Virgian Hidayat. Dosen Pembimbing: Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes. dan Vania Zulfa, M.Pd. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kebersihan terhadap Kepuasan Pengunjung Rumah Sakit Ummi Bogor. Jakarta. Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan kebersihan terhadap kepuasan pengunjung rumah sakit UMMI Bogor. Penelitian ini melibatkan 70 responden pengunjung rumah sakit. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara langsung. Pengumpulan data pada penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Januari 2023. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan menggunakan statistika deskriptif dan statistika inferensial. Uji inferensial yang digunakan yaitu uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kebersihan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kebersihan, berpeluang meningkatkan kepuasan pengunjung pada rumah sakit UMMI Bogor. Dengan demikian, tindakan kualitas pelayanan kebersihan yang optimal dapat menjadikan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengunjung pada rumah sakit UMMI Bogor. Petugas *cleaning service* yang memiliki kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memiliki komunikasi yang baik kepada pengunjung, memberikan kebutuhan serta pertolongan dan memiliki strategi dalam mengatasi masalah.

Kata kunci: *cleaning service*, kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan kebersihan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Kegunaan Hasil Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORITIK	7
2.1. Deskripsi Konseptual	7
2.1.1. Kepuasan Pengunjung	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.2 Hasil Penelitian Relevan	23
2.3 Kerangka Teoritik	26
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tujuan Penelitian	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3 Metode Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel	30
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1. Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	32
3.5.2 Instrumen Variabel Kepuasan Pengunjung	36
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Prasyarat Analisis Data	40
3.7 Hipotesis Statistika	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Deskripsi Data	47
4.1.1. Sebaran Karakteristik Responden	47
4.1.2. Deskripsi Data Variabel Penelitian	49

4.1.3. Kualitas Pelayanan Kebersihan dan Kepuasan Pengunjung.....	66
4.2. Pengujian Prasyarat Analisis Data	72
4.2.1. Uji Normalitas	72
4.2.1. Uji Linearitas.....	72
4.3. Pengujian Hipotesis.....	73
4.3.1. Koefisien Korelasi.....	73
4.3.2. Persamaan Regresi	74
4.3.3. Uji Signifikan Regresi	75
4.3.4. Koefisien Determinasi	75
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Implikasi	80
5.3. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	98

