

**PENGARUH PRODUK DAN SUMBER DAYA MANUSIA
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH KLINIK BEROBAT**
(Studi Pada Klinik Pratama dr. Vitis Desa Grogol, Kecamatan Grogol,
Kabupaten Kediri)

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

QURROTUL AYUNINNA

9.313.234.16

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul
Pengaruh Produk dan Sumber Daya Manusia terhadap Keputusan Memilih
Klinik Berobat

(Studi Pada Klinik Pratama dr. Vitis Desa Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten
Kediri)

Ditulis Oleh:

QURROTUL AYUNINNA

9.313.234.16

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 05 Oktober 2021

Pembimbing I,



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul
Pengaruh Produk dan Sumber Daya Manusia terhadap Keputusan Memilih
Klinik Berobat

(Studi Pada Klinik Pratama dr. Vitis Desa Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten
Kediri)

Ditulis Oleh:

QURROTUL AYUNINNA

9.313.234.16

Telah disetujui untk diujikan

Kediri, 05 Oktober 2021

Pembimbing I,



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 10 Oktober 2021

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum wr.wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Qurrotul Ayuninna

NIM : 9.313.234.16

Judul : Pengaruh Produk dan Sumber Daya Manusia terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat(Studi Pada Klinik Pratamadr. Vitis Desa Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat ahwa skripsi tersebut telah memnuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam siding munaqosah. Demikian agar dimaklumidan kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.


Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

NOTA PEMBIMBING

Nomor : Kediri, 10 Oktober 2021
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jalan Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum wr.wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Qurrotul Ayuninna

NIM : 9.313.234.16

Judul : Pengaruh Produk dan Sumber Daya Manusia terhadap Keputusan
Memilih Klinik Berobat (Studi Pada Klinik Pratama dr. Vitis Desa
Grogol Kec. Grogol Kabupaten Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam siding muaqosah yang
dilaksanakan pada 02 Oktober 2021, kami data menerima dan menyetujui
hasil perbaikannya.

Demikian agar dimaklumi atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terimakasih.


Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si.
NIP. 19720412 200604 2 001

Pembimbing II



Achmad Munif, SE, MM
NIP. 19691025 200312 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Pengaruh Produk dan Sumber Daya Manusia terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat


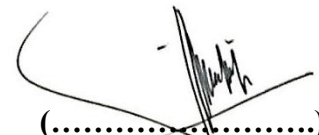
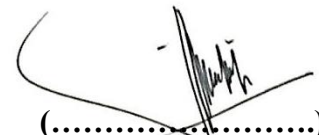
(Studi Pada Klinik Pratama dr. Vitis Desa Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten
Kediri)

QURROTUL AYUNINNA

9.313.234.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Instittut Agama Islam Negeri (IAIN)

Kediri pada tanggal 02 Oktober 2021

1. Penguji Utama
Sri Anugerah Natalina , SE, MM (.....)
NIP. 19771225 200901 2 006

2. Penguji I
Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. (.....)
NIP. 19720412 200604 2 001

3. Penguji II
Achmad Munif, SE, MM (.....)
NIP. 19691025 200312 1 001


Kediri, 02 Oktober 2021
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

Fa-inna ma'al 'usri yusran
Inna ma'al 'usri yusran

**Maka sesungguhnya besert kesulitan ada kemudahan,
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesainya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Imam Syafii dan ibundaku kusnul Khotimah, yang senantiasa membimbing, mendidik serta senantiasa mendoakan saya disetiap langkah. Semoga senantiasa Allah berikan keberkahan dan kelancaran rezeki untuk ibu. Aamiin ya Mujlibasholihin.
2. Mas Zainal munaizin, dan kakak iparku Binti Nadhiroh yang menjadi inspirasiku.
3. Dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M. Si dan Bapak Ahmad Munif, S.E.,MM yang dengan sabar dan telaten membimbing untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
4. Pemilik klinik Ibu dr. vitis arumdina dan pengelola Klinik Pratama dr. vitis Desa Grogol Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri.
5. Sahabat saya dan teman-teman prodi Ekonomi Syariah lainnya.
6. Serta kepada calon suami saya Juniawan Tomi Dwiyanto yang senantiasa memberi dukungan dan kritik saran untuk menyelesaikan tugas akhir saya.

ABSTRAK

Qurrotul Ayuninna, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Zuraidah, M. Si, dan Achmad Munif, S.E.,MM: Pengaruh Produk dan Sumber Daya Manusia terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat (Studi Pada Klinik Pratama dr. Vitis Desa Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri)
Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci: Produk, Sumber Daya Manusia, Keputusan Pemilihan.

Berdirinya perusahaan baru bermacam-macam bidangnya membuat setiap perusahaan harus bersaing lebih ketat untuk mencapai tujuan perusahaan. Berbagai pelayanan yang baik dilakukan agar perusahaan mempunyai citra dan kualitas yang baik terlebih bagi perusahaan jasa. Keunggulan dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas merupakan hal yang penting karena akan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya. Penggunaan jasa kesehatan saat ini sudah menjadi kebutuhan, salah satu usaha jasa kesehatan yang banyak dijumpai adalah klinik. Saat ini klinik menjadi rujukan tempat berobat masyarakat. Keberadaan klinik kesehatan sebagai salah satu UMKM pemberi jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan, yang akan diakses masyarakat ketika membutuhkan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 349 pasien Klinik Pratamad. Vitis, Kediri. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien Klinik dr. Vitis Desa Grogol Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri yang tidak terbatas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik *Probability Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) produk di Klinik Dr. Vitis menghasilkan 86% responden menyatakan kategori variabel produk baik (2) SDM termasuk dalam kategori baik dengan hasil 72,8% (3) Keputusan pemilihan pengobatan di Klinik dr. Vitis termasuk dalam kategori baik dengan hasil 69,1%. Berdasarkan hasil analisis uji *Pearson Product Moment* menunjukkan nilai R sebesar 0,522 yang berada pada interval interval 0,60 – 0,799 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Uji regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 12,278 + 0,267 X_1 + 0,325 X_2$. Dari hasil uji F diperoleh nilai sebesar 187,612 dengan nilai signifikan 0,000 artinya variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Dari hasil analisis diperoleh hasil koefisien determinasi R^2 menunjukkan nilai 0,722, artinya antara variabel X_1 dan X_2 mampu mempengaruhi variabel Y sebesar 72,2% sedangkan 27,8% dipengaruhi oleh faktor lain yaitu lokasi, harga, promosi, proses dan bukti fisik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Produk dan Sumber Daya Manusia terhadap Keputusan Memilih Klinik Berobat (Studi Pada Klinik Pratama dr. Vitis Desa Grogol, Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri)”. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman. Penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan teruntuk kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Achmad Munif, S.E., MM., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi yang berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.
5. Ibu Vitis Arumdina selaku pemilik Klinik Pratama dr. vitis , yang telah memberi saya izin penelitian
6. Bapak, Ibuk serta kakaku dan calon suami saya yang selalu mendorong dan memberikan barokah do'a untuk kelancaran skripsi ini.
7. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 10 Oktober 2021

Penulis

Qurrota Ayuninna
9.313.234.16

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	10
F. Hipotesis Penelitian.....	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep bauran Pemasaran	14
B. Konsep Umum Produk.....	16
C. Konsep Umum People (SDM).....	19
D. Keputusan Pemilihan	20
E. Hubungan Antar Variabel.....	22
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	20
B. Definisi Operasional Variabel.....	20
C. Lokasi Penelitian.....	26
D. Populasi dan sampel.....	26

E. Teknik Pengambilan Data.....	28
F. Instrumen Penelitian	29
G. Analisis data.....	30
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran umum objek penelitian	41
B. Deskripsi responden.....	44
C. Deskripsi data.....	44
D. Analisis deskriptif	46
E. Uji Asumsi Klasik.....	47
F. Pengujian hipotesis	50
G. Koefisien Determinasi	52
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Produk di Klinik Pratama dr. Vitis Kabupaten Kediri.....	53
B. SDM di Klinik Pratama dr. Vitis Kabupaten Kediri.....	55
C. Keputusan Pemilihan Klinik Pratama dr. Vitis Berobat Kabupaten Kediri	47
D. Pengaruh produk terhadap keputusan pemilihan berobat di Klinik Pratama dr. Vitis Kabupaten Kediri.....	60
E. Pengaruh SDM terhadap keputusan pemilihan berobat di Klinik Pratama dr. Vitis Kabupaten Kediri.....	61
F. Pengaruh produk dan SDM terhadap keputusan pemilihan berobat di Klinik Pratama dr. Vitis Kabupaten Kediri.....	63
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70