

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE*
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Pasien BPJS dan Non BPJS Di R.S Aghisna Medika Kroya)



SKRIPSI

**ASIP MANAN MAWAHIB
1602010018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE*
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada Pasien BPJS dan Non BPJS Di R.S Aghisna Medika Kroya)



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana S1 Manajemen**

**ASIP MANAN MAWAHIB
1602010018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi pada Pasien BPJS dan Non BPJS Di R.S Aghisna Medika Kroya)



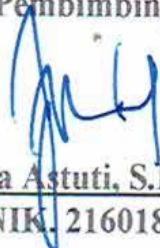
SKRIPSI

Oleh :

ASIP MANAN MAWAHIB
1602010018

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D
NIK. 2160183




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Asip Manan Mawahib
NIM : 1602010018
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien BPJS dan Non BPJS Di Rumah Sakit Aghisna Medika Kroya).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.


DEWAN PENGUJI

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D. ()
Anggota 1 : Dra. Hj. Tri Septin Muji Rahayu., M.Si. ()
Anggota 2 : Purnadi, S.E., M.Si. ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 25 Agustus 2020

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Asip Manan Mawahib

NIM : 1602010018

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Asip Manan Mawahib

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asip Manan Mawahib
NIM : 1602010018
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royal-Fee Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE*
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Pasien BPJS dan Non BPJS Di R.S Aghisna Medika Kroya)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media / mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 21 Agustus 2020

Yang menyatakan



Asip Manan Mawahib

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri.

(QS Ar Ra'd 11)

Sukses adalah guru yang buruk. Sukses menggoda orang yang tekun ke dalam pemikiran bahwa mereka tidak dapat gagal.

(Bill Gates)

Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak ketahui

(Aristotle Onassis)

Sukses adalah ketika seseorang telah bisa bermanfaat untuk orang lain

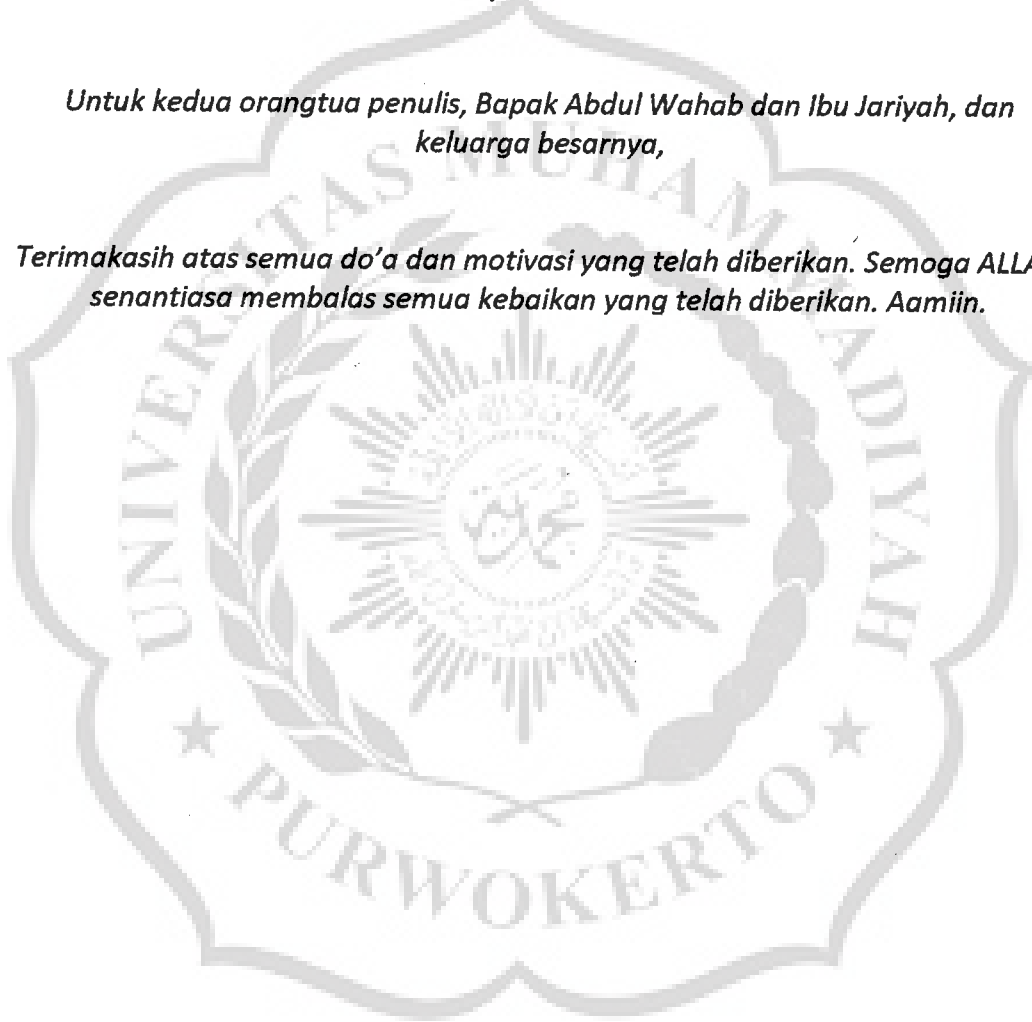
(Asip Manan MAwahib)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran ALLAH atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh kerendahan hati dan tetap semangat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis.

Untuk kedua orangtua penulis, Bapak Abdul Wahab dan Ibu Jariyah, dan keluarga besarnya,

Terimakasih atas semua do'a dan motivasi yang telah diberikan. Semoga ALLAH senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran ALLAH atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh kerendahan hati dan tetap semangat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis.

Untuk kedua orangtua penulis, Bapak Abdul Wahab dan Ibu Jariyah, dan keluarga besarnya,

Terimakasih atas semua do'a dan motivasi yang telah diberikan. Semoga ALLAH senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Drs. Suyoto, M.Si. dan Ika Yustina Rachmawati, S.E, M.Sc. Selaku Ketua dan Wakil Program Studi Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dra. Hj. Tri Septin Muji Rahayu., M.Si, selaku dosen penguji I dan Purnadi, S.E., M.Si. selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
6. Kedua orang tua saya, Bapak Abdul Wahab dan Ibu Jariyah yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya baik dalam bentuk moral maupun material, serta selalu mendo'akan penulis, sehingga penulis dimudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Adik dan kakak-kakaku Ani Ni'matussahihah, Ida Uni Haya, Khotimatul Munginah, Yuli Ngarofatul Muflihah, Istinganah, Tohirin, Ahmad Susilo Marzuki, mas Idun, Lutfil Hakim dan lain-lain yang selalu memberikan semangat bagi penulis.
8. Nenek tercinta mbah Ma'nah, Lik Slamet, Lik Surip, Lik Sihab, yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan motivasi sehingga penulis selalu

bersemangat dan optimis dalam menghadapi setiap rintangan dalam penyusunan skripsi ini.

9. Temanku H Adi Prasetyo, Jayan P.M, Wasito, Fajar Slub, Mas Andrew, Yayan Apit Dwi P, Tofik Dwi Istiadi, Krisna Sudaryanto, Sigit DJ Parjo, Acil, Rhofik Alfaiz, dll yang selalu memberikan nasehat semangat sehingga penulis dimudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 kelas A angkatan 2016, semangat dan sukses untuk kita semua.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
12. Keluarga besarku di Banyumas, Purwokerto, Purbalingga, Banjarnegara yang selalu mendukung dan memberikan semangat bagi penulis.

Semoga semua amal kebaikan kalian mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis mohon maaf apabila telah melakukan banyak kesalahan yang penulis lakukan baik disengaja maupun tidak. Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak

Purwokerto, 25 Agustus 2020
Penulis



Asip Manan Mawahib

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *CUSTOMER VALUE*
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi pada Pasien BPJS dan Non BPJS Di Rumah Sakit Aghisna Medika
Kroya)**

Asip Manan Mawahib
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : asefmanan@gmail.com

Herni Justiana Astuti
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : herni99@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Studi pada Pasien BPJS dan Non BPJS Rumah Sakit Aghisna Medika Kroya. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Sampel dari penelitian ini merupakan pasien BPJS dan Non BPJS Rumah Sakit Aghisna Medika Kroya. Metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan 100 sampel dengan berbagai kriteria yang ditentukan. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*. Hasil penelitian menunjukkan *Customer Experience* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. *Customer value* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan loyalitas pasien. Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien, namun kepuasan tidak bisa memediasi hubungan antara *customer experience* dan *customer value* terhadap loyalitas. Ada perbedaan loyalitas antara pasien yang pengobatannya dibiayai BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Aghisna Medika Kroya

Kata Kunci: *Customer experience*, *Customer value*, Loyalitas, dan Kepuasan.

**THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE AND CUSTOMER VALUE
ON PATIENT LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS AN INTERVENING VARIABLES**

(Studies on BPJS and Non-BPJS Patients at Aghisna Medika Kroya Hospital)

Asip Manan Mawahib
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
Email: asefmanan@gmail.com

Herni Justiana Astuti
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
Email: herni99@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Customer Experience and Customer Value on Patient Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable Funded by BPJS and Non-BPJS Patients at Aghisna Medika Kroya Hospital. The questionnaire was used as a data collection tool. The sample of this study were BPJS and Non BPJS patients at Aghisna Medika Kroya Hospital. The method used was purposive sampling with 100 samples with various specified criteria. Data analysis using Structural Equation Modeling with Partial Least Square approach. The results showed that Customer Experience has a significant positive effect on customer satisfaction, however has no significant positive effect on patient loyalty. Customer value has a significant positive effect on customer satisfaction and patient loyalty. Satisfaction has a significant positive effect on patient loyalty, however satisfaction cannot mediate the relationship between customer experience and customer value on loyalty. There is a difference in loyalty between patients whose treatment is funded by BPJS and Non BPJS at the Aghisna Medika Kroya Hospital.

Keywords: Customer experience, Customer value, Loyalty and Satisfaction.

DAFTAR ISI

DAFTAR SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Pemasaran Jasa	10
3. Customer Experience	11
4. Customer Value.....	12
5. Loyalitas Konsumen (Customer Loyalty)	15
6. Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction)	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19

C. Susunan Hubungan Pengaruh Antara Variabel Penelitian Bebas dan Tergantung:	23
1. Hubungan antara Customer Experience dengan Kepuasan	23
2. Hubungan antara Customer Value dengan Kepuasan Pelanggan	25
3. Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan	27
4. Hubungan antara Customer Experience dengan Loyalitas	28
5. Hubungan antara Customer Value dengan Loyalitas	29
6. Hubungan antara Customer Experience dengan Loyalitas Melalui Kepuasan.	31
7. Hubungan antara Customer Value Dengan loyalitas Melalui kepuasan.	32
8. Hubungan perbedaan loyalitas Pasien BPJS dan Non BPJS	34
D. Kerangka Penelitian	37
E. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Sumber Data Penelitian	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Sumber Data	39
B. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
C. Metode Pengumpulan Data	42
D. Variabel Penelitian	42
1. Variabel Independent (Variabel Bebas)	42
2. Variabel Dependent (Variabel Tergantung)	43
3. Variabel Intervening (Variabel Mediasi)	43
E. Definisi Operasional	43
1. Variabel Independen	44
2. Variabel Intervening	45
3. Variabel Dependen	45
F. Tahapan Analisis PLS-SEM	46

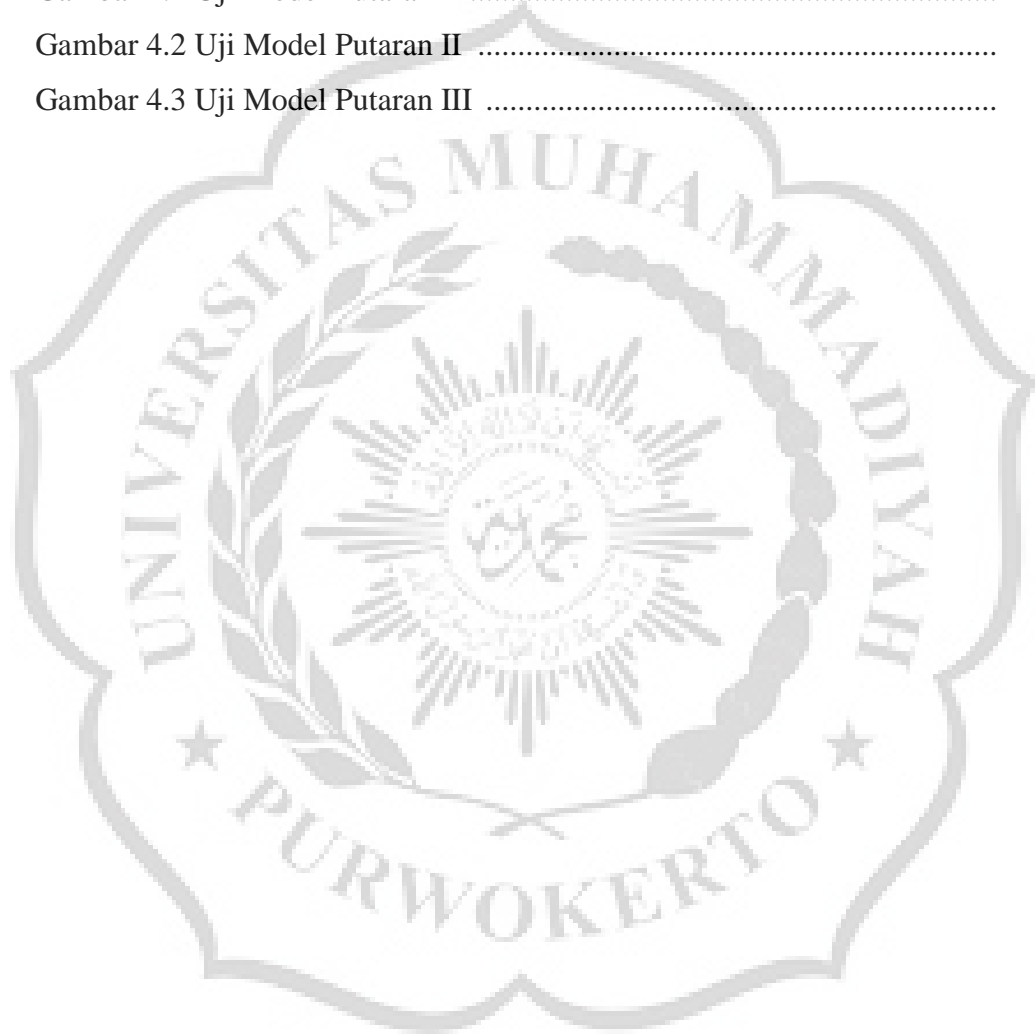
G. Penerimaan / Penolakan Hipotesis	52
H. Uji Beda Rata-Rata	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Response Rate	54
B. Karakteristik Responden	55
C. Analisis Data	59
1. Uji Model Pengukuran (Outer Model)	59
2. Discriminant Validity	60
3. Composit Reliability	61
4. Uji Model Struktural (Inner model)	65
5. Uji Beda Rata-Rata Pasien BPJS dan Non BPJS	71
D. PEMBAHASAN	73
1. Pengaruh customer experience terhadap kepuasan konsumen. ..	74
2. Pengaruh customer value terhadap kepuasan konsumen.	76
3. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pasien.....	79
4. Pengaruh customer experience terhadap loyalitas pasien.....	80
5. Pengaruh customer value terhadap loyalitas pasien	82
6. Pengaruh customer experience terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan konsumen	83
7. Pengaruh customer value terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan konsumen.	84
8. Perbedaan Loyalitas Antara Pasien BPJS dan Non BPJS	86
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Keterbatasan Penelitian	90
C. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran	52
Tabel 4.1 Response Rate	55
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	56
Tabel 4.3 Convergent Validity (Loading Factor) Pada Putaran 1	59
Tabel 4.4 Nilai AVE Pada Putaran 1	60
Tabel 4.5 Nilai Composite Reliability Pada Putaran 1	61
Tabel 4.6 Convergent Validity (Loading Factor) Pada Putaran II	62
Tabel 4.7 Nilai AVE Pada Putaran II	62
Tabel 4.8 Nilai Composite Reliability Pada Putaran II	63
Tabel 4.9 Convergent Validity (Loading Factor) Pada Putaran 1II	64
Tabel 4.10 Nilai AVE Pada Putaran 1II	64
Tabel 4.11 Nilai Composite Reliability Pada Putaran 1II	65
Tabel 4.12 Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung	69
Tabel 4.13 Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	70
Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Variabel Loyalitas	73
Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Variabel Customer Experience	75
Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata Variabel Customer Value	78
Tabel 4.18 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Konstruksi Indikator Refleksif	48
Gambar 3.2 Kerangka Diagram Jalur	50
Gambar 4.1 Uji Model Putaran 1	65
Gambar 4.2 Uji Model Putaran II	67
Gambar 4.3 Uji Model Putaran III	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2: Identitas Responden	106
Lampiran 3: Data Responden Variabel Customer Experience	109
Lampiran 4: Data Responden Variabel Customer Value	112
Lampiran 5: Data Responden Variabel Kepuasan Konsumen	115
Lampiran 6: Data Responden Variabel Loyalitas Pasien	118
Lampiran 7: Outer Loading, Discriminant Validity dan Composite Reliability	121
Lampiran 8: Uji Model Struktural (Inner model)	124
Lampiran 9: Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	126
Lampiran 10: Uji Beda Rata-Rata Pasien BPJS dan Non BPJS	127
Lampiran 11: t tabel	128