

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN DAN RETENSI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI HUBUNGAN PEMASARAN DAN
PERILAKU BERPINDAH PADA RUMAH SAKIT ISLAM
FATIMAH CILACAP**

(Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS)



SKRIPSI

HYGEA RAMADHANI

1602010034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN DAN RETENSI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI HUBUNGAN PEMASARAN DAN
PERILAKU BERPINDAH PADA RUMAH SAKIT ISLAM
FATIMAH CILACAP**

(Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS)



SKRIPSI

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

HYGEA RAMADHANI

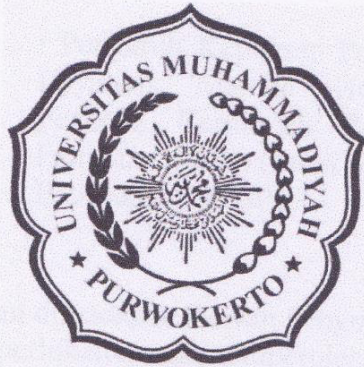
1602010034

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN DAN RETENSI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI HUBUNGAN PEMASARAN DAN PERILAKU
BERPINDAH PADA RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH CILACAP**

(Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS)



SKRIPSI

Oleh :

HYGEA RAMADANI

1602010034

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing

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

NIK. 2160183

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disetujui oleh :

Nama : Hygea Ramadhani
NIM : 1602010034
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : Pengaruh Kepuasan Pasien dan Retensi Terhadap Loyalitas Melalui Hubungan Pemasaran dan Perilaku Berpindah Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS).

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 : Drs. Suyoto, M. Si
Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M. Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal :

Mengetahui:

Dekan Fakultas dan Ekonomi

Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hygea Ramadhani

NIM : 1602010034

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, 22 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Hygea Ramadhani

**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 : Hygea Ramadhani
NIM : 1602010034
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

**“PENGARUH KEPUASAN PASIEN DAN RETENSI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI HUBUNGAN PEMASARAN DAN PERILAKU
BERPINDAH PADA RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH CILACAP (Studi
Kasus Pada Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS)”**

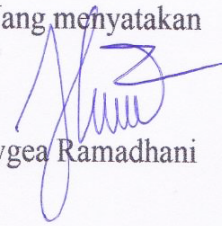
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengaliformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama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

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Purwokerto

Pada tanggal : 21 Januari 2021

Yang menyatakan


Hygea Ramadhani

MOTTO

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ بَيَّنَّ الرُّشْدَ مِنَ الْغَيِّ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ
وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدْ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَى لَا انْفِصَامَ لَهَا
وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

‘Allah tidak membebani seorang hambanya melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapatkan pahala (Dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapatkan siksa (dari kejahatan) yang di kerjakannya.’

(QS Al-Baqarah : 256)

“Ubahlah hidupmu mulai hari ini. Jangan bertaru di masa depan nanti, bertindaklah tanpa menunda-nunda lagi”

(Simone De Beauvoir)

“Dua musuh terbesar kesuksesan adalah penundaaan dan alasan”

(Jaya Setiabudi)

“Tidak ada hasil yang mengkhianati usaha”

(Anonim)

“Lakukan yang terbaik, kemudian berdoalah. Selebihnya Allah yang akan mengurus”

(Hygea Ramadhani)

“Berusaha, Berbahagialah”

(Hygea Ramadhani)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur “Alhamdulillahirobbil’alamin”, saya persembahkan skripsi ini untuk Allah SWT, atas segala kasih-Nya saya dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan lancar.

Kedua orang tua tercinta yang senantiasa menyemangati, mendukung dan tak pernah lupa mendoakan yang terbaik untuk saya. Keluarga besar Sukiswo dan Keluarga besar Ibu Sutiyah yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Seseorang yang selalau ada ketika suka maupun duka.



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 Kepuasan Pasien dan Retensi Terhadap Loyalitas Melalui Hubungan Pemasaran dan Perilaku Berpindah Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap”. 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 :

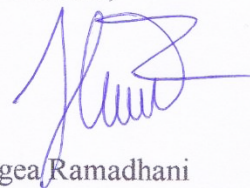
1. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Drs. Suyoto, M.Si. dan Ika Yustina Rachmawati, S.E, M.Sc. Selaku Ketua dan 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. Drs. Suyoto, M.Si selaku dosen penguji I dan Alfato Yusnar Kharismasyah, 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 Darmo Sukiswo dan Ibu Sutiyah 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. Adiku tercinta Damar Kautsar Wicaksono, dan lain-lain yang selalu memberikan semangat bagi penulis.
8. Nenek tercinta Ni. Siswo Suwarno dan Ni. Samijo, yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan motivasi sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-temanku Martine Kharisma Dewi, Nurul Setyaningsih, Subhan Akbar, Krisna Sudaryanto, Asip Manan Mawahib, Resti Noviana, Supriyono, Novita yang selalu memberikan nasehat dan semangat sehingga penulis dimudahkan dalam mengerjakan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga besarku yang ada di Cilacap yang sudah memberikan banyak dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 21 Januari 2021

Penulis,



Hygea Ramadhani

x

x

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN DAN RETENSI TERHADAP
LOYALITAS MELALUI HUBUNGAN PEMASARAN DAN PERILAKU
BERPINDAH PADA RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH CILACAP**

(Studi kasus pada Pasien pengguna BPJS dan Non BPJS)

Hygea Ramadhani
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : hygearamadhani35@gmail.com

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

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Pasien dan Retensi Terhadap Loyalitas Melalui Hubungan Pemasaran dan Perilaku Berpindah Studi kasus pada pasien pengguna layanan BPJS dan Non BPJS Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap. Metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dengan 90 sampel dengan berbagai kriteria yang ditentukan. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square*. Hasil penelitian menunjukkan Hubungan Pemasaran berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan, Loyalitas, dan Perilaku Berpindah. Kepuasan Pasien berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas. Selanjutnya Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Berpindah. Perilaku Berpindah tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas, namun Retensi berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas. Perilaku Berpindah tidak dapat memediasi Hubungan Pemasaran dan Kepuasan terhadap Loyalitas. Dan Kepuasan tidak dapat memediasi Hubungan Pemasaran terhadap Perilaku Berpindah. Ada perbedaan Loyalitas antara pasien yang pengobatannya dibiayai BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Kata Kunci: Kepuasan, Retensi, Hubungan Pemasaran, Perilaku Berpindah, dan Loyalitas.

***THE EFFECT OF PATIENT SATISFACTION AND RETENTION
TOWARDS LOYALTY THROUGH MARKETING RELATIONSHIP AND
BEHAVIOR OF TRANSFER IN FATIMAH CILCAP ISLAMIC HOSPITAL***

(Case study on BPJS and Non BPJS users)

Hygea Ramadhani

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
Email : hygearamadhani35@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 patient satisfaction and retention on loyalty through the relationship between marketing and switching behavior. Case studies on patients using BPJS and Non-BPJS services at the Islamic Hospital of Fatimah Cilacap. The method used was purposive sampling with 90 samples with various specified criteria. Data analysis using Structural Equation Modeling with Partial Least Square approach. The results showed that the marketing relationship has a significant positive effect on satisfaction, loyalty, and switching behavior. Patient Satisfaction has no significant effect on Loyalty. Furthermore, satisfaction does not have a significant effect on switching behavior. Switching behavior does not have a significant effect on loyalty, but retention has a significant positive effect on loyalty. Switching Behavior cannot mediate Marketing Relationships and Satisfaction with Loyalty. And Satisfaction cannot mediate Marketing Relationship to Switching Behavior. There is a difference in loyalty between patients whose treatment is funded by BPJS and Non BPJS at the Islamic Hospital of Fatimah Cilacap.

Keywords : Satisfaction, Retention, Relationship Marketing, Provider Switching, and Loyalty.

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	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Manajemen Pemasaran	13
2. Kepuasan	14
3. Retensi.....	16
4. Hubungan Pemasaran	17
5. Perilaku Berpindah (Provider Switching)	19
6. Loyalitas (Loyalty)	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu	23

C. Susunan Hubungan Pengaruh Antara Variabel Penelitian Bebas dan Tergantung:	27
1. Hubungan antara Hubungan Pemasaran dengan Kepuasan	28
2. Hubungan antara Hubungan Pemasaran dengan Loyalitas	28
3. Hubungan antara Hubungan Pemasaran dengan Perilaku Berpindah..	29
4. Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Loyalitas.....	30
5. Hubungan antaraKepuasan Pasien dengan Perilaku Berpindah.....	31
6. Hubungan antara Perilaku Berpindah dengan Loyalitas.....	31
7. Hubungan antara Retensi dengan Loyalitas.....	32
8. Hubungan antara Hubungan Pemasaran dengan Loyalitas melalui Perilaku Berpindah.....	33
9. Hubungan antara Hubungan Pemasaran dengan Perilaku Berpindah melalui Kepuasan.....	34
10. Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas melalui Perilaku Berpindah.....	34
11. Perbedaan antara pasien pengguna layanan BPJS dan Non BPJS...	34
D. Kerangka Pemikiran	36
E. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Sumber Data Penelitian	37
1. Jenis Penelitian	37
2. Sumber Data	37
B. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
C. Metode Pengumpulan Data	39
D. Variabel Penelitian	40
1. Variabel Independent (Variabel Bebas)	40
2. Variabel Dependent (Variabel Tergantung)	41
3. Variabel Intervening (Variabel Mediasi)	41
E. Definisi Operasional	41

1. Variabel Independen	41
2. Variabel Intervening	42
3. Variabel Dependen	42
F. Tahapan Analisis PLS-SEM	43
G. Penerimaan / Penolakan Hipotesis	49
H. Uji Beda Rata-Rata	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap	51
B. Response Rate	52
C. Karakteristik Responden	54
D. Analisis Data	56
1. Uji Model Pengukuran (Outer Model)	56
2. Convergent Validity	56
3. Discriminant Validity	57
4. Composit Reliability	58
5. Uji Model Struktural (Inner model)	59
6. Uji Beda Rata-Rata Pasien BPJS dan Non BPJS	62
E. PEMBAHASAN	62
1. Pengaruh Hubungan Pemasaran terhadap Kepuasan.	63
2. Pengaruh Hubungan Pemasaran terhadap Loyalitas.....	65
3. Pengaruh Hubungan Pemasaran terhadap Perilaku Berpindah....	66
4. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas.	68
5. Pengaruh Kepuasan terhadap Perilaku Berpindah	69
6. Pengaruh Perilaku Berpindah terhadap Loyalitas	70
7. Pengaruh Retensi terhadap Loyalitas.	71
8. Pengaruh Hubungan Pemasaran terhadap Loyalitas melalui Perilaku Berpindah	72
9. Pengaruh Hubungan Pemasaran terhadap Perilaku Berpindah melalui Kepuasan.....	73
10. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas melalui Perilaku Berpindah....	74

11. Perbedaan antara pasien pengguna layanan BPJS dan Non BPJS....74.

BAB VPENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Keterbatasan Penelitian	76
C. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional	41
Tabel 3.2 Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran	50
Tabel 4.1 Response Rate	54
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	55
Tabel 4.3 Convergent Validity (Loading Factor) Pada Putaran 1	57
Tabel 4.4 Nilai AVE Pada Putaran 1	57
Tabel 4.5 Nilai Composite Reliability Pada Putaran 1	58
Tabel 4.12 Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung	60
Tabel 4.13 Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1 Konstruksi Indikator Reflektif	46
Gambar 3.3 Kerangka Diagram Jalur	48
Gambar 4.1 Uji Model Putaran 1	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2: Identitas Responden 106.....	94
Lampiran 3: Data Responden Variabel Kepuasan	97
Lampiran 4: Data Responden Variabel Retensi	101
Lampiran 5: Data Responden Variabel Hubungan Pemasaran	104
Lampiran 6: Data Responden Variabel Perilaku Berpindah	107
Lampiran 7: Data Responden Variabel Loyalitas.....	110
Lampiran 8: Outer Loading, Discriminant Validity dan Composite Reliability	113
Lampiran 9: Uji Model Struktural (Inner model)	114
Lampiran 10: Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	115
Lampiran 11: Uji Beda Rata-Rata Pasien BPJS dan Non BPJS	116
Lampiran 12: t tabel	117