

**ANALISIS PENGARUH REPUTASI DOKTER TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN REPUTASI RUMAH SAKIT
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam
Purwokerto)**



TESIS

Ratih Respati

NIM : 1820201011

**PROGRAM STUDI MANA JEMEN S2
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
SEPTEMBER, 2020**

**ANALISIS PENGARUH REPUTASI DOKTER TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN REPUTASI RUMAH SAKIT
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam
Purwokerto)**



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Ratih Respati

NIM : 1820201011

**PROGRAM STUDI MANA JEMEN S2
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
SEPTEMBER, 2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratih Respati
NIM : 1820201011
Program Studi : Manajemen S2
Fakultas : Program Pascasarjana
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis 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 kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 26 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Ratih Respati

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tesis ini, Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen S2 Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

- 1) Direktur Pascasarjana yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan tesis kepada saya;
- 2) Ketua Program Studi Manajemen S2 yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan tesis 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 tesis ini;
- 4) Dr. Azmi Fitriarti, S.E., M.Si., Ak.CA dan Dr. Pujiharto, S.P., M.P. yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Magister Manajemen;
- 5) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;serta
- 6) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini. Akhir kata , saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 26 Agustus 2020

Penulis

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang diajukan oleh:

Nama : Ratih Respati
NIM : 1820201011
Program Studi : Manajemen S2
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah
Purwokerto
Judul : Analisis Pengaruh Reputasi Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Reputasi Rumah Sakit Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto)

telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) pada Program Studi Manajemen S2, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

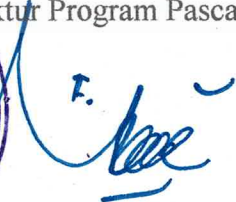
DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D ()
Anggota 1 : Dr. Azmi Fitriarti, S.E., M.Si., Ak.CA ()
Anggota 2 : Dr. Pujiharto, S.P., M.P ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 26 Agustus 2020

Mengetahui :



Direktur Program Pascasarjana


Dr. H Furqanul Aziez, M.Pd.
NIP. 19621106 198910 1 001

ANALISIS PENGARUH REPUTASI DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN REPUTASI RUMAH SAKIT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto)

Ratih Respati, Herni Justiana Astuti, Azmi Fitriarti, Pujiharto
ratihrespati6@gmail.com, Herni99@gmail.com, azmifitriati.ump@gmail.com
p_harto@yahoo.co.id,

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh reputasi dokter terhadap loyalitas pasien, menganalisis reputasi dokter terhadap reputasi rumah sakit, menganalisis reputasi rumah sakit terhadap loyalitas pasien, menganalisis pengaruh reputasi rumah sakit dalam memediasi pengaruh reputasi dokter terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode yang digunakan adalah purposive sampling dengan menggunakan 100 sampel responden dengan beberapa kriteria yang telah dipersyaratkan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian ini adalah reputasi dokter berpengaruh terhadap reputasi rumah sakit, reputasi dokter tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, reputasi rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien, reputasi dokter melalui reputasi rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini belum dapat membuktikan bahwa reputasi dokter berpengaruh terhadap loyalitas pasien sehingga diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji kembali pengaruh reputasi dokter terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci : Reputasi Dokter, Reputasi Rumah Sakit, Loyalitas Pasien

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratih Respati
NIM : 1820201011
Program Studi : Manajemen S2
Fakultas : Program Pascasarjana
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah
Purwokerto
Jenis Karya : Tesis

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

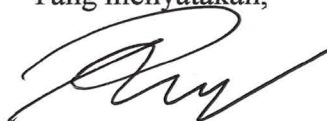
Analisis Pengaruh Reputasi Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Reputasi Rumah Sakit Sebagai Variabel Intervening

(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di RumahSakit Islam Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/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 sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 26 Agustus 2020
Yang menyatakan,



Ratih Respati

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF DOCTOR'S REPUTATION ON
PATIENT LOYALTY WITH HOSPITAL REPUTATION AS
INTERVENING VARIABLES**

(Study on Outpatients at the Islamic Hospital in Purwokerto)

Ratih Respati, Herni Justiana Astuti, Azmi Fitriarti, Pujiharto
ratihrespati1@gmail.com, Herni99@gmail.com, azmifitriati.ump@gmail.com,
p_harto@yahoo.co.id

ABSTRACT

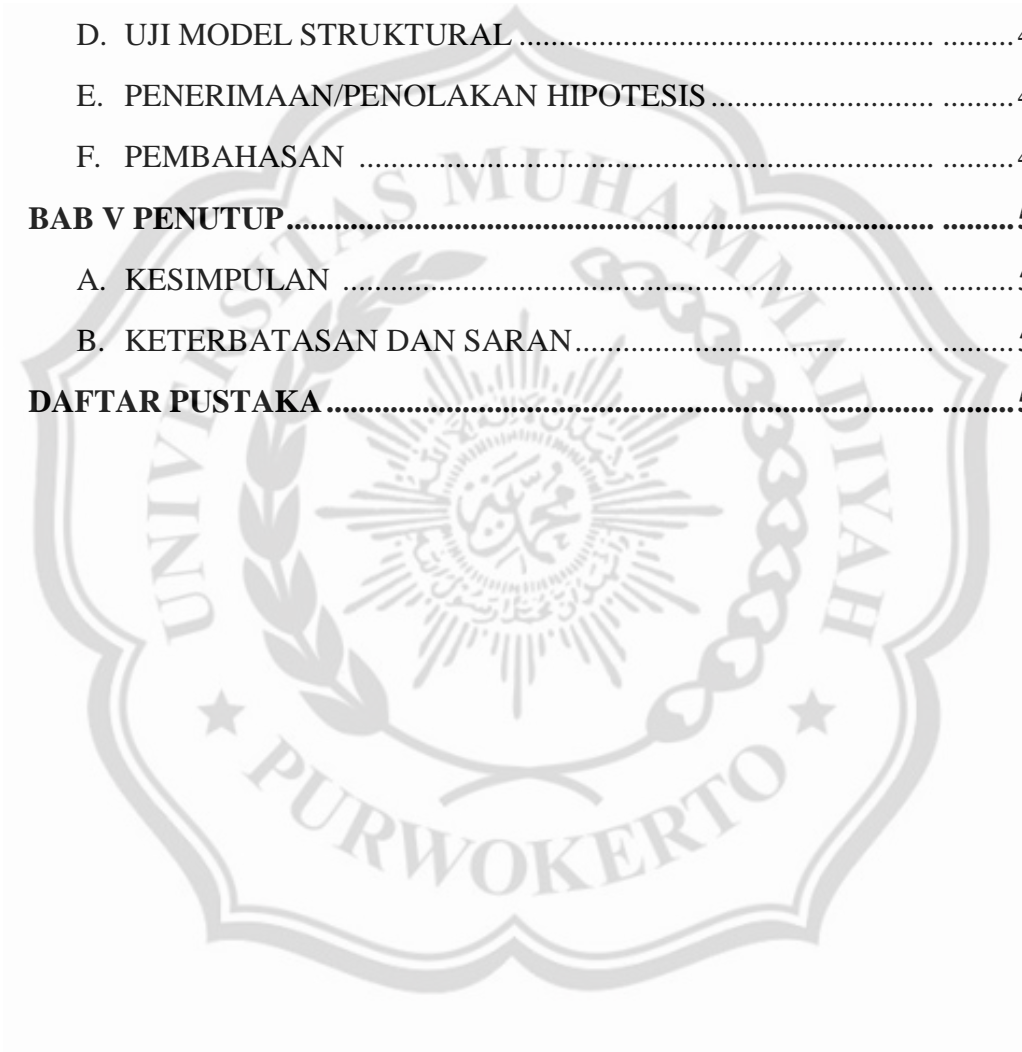
The purpose of this study was to analyze the effect of doctor's reputation on patient loyalty, to analyze the doctor's reputation on the hospital's reputation, to analyze the hospital's reputation on patient loyalty, to analyze the influence of the hospital's reputation in mediating the effect of doctor's reputation on patient loyalty. The questionnaire was used as a data collection tool. The method uses purposive sampling using 100 samples of respondents with several criteria that have been required. The data analysis in this study used SEM-PLS. The results of this study are doctor's reputation affects the hospital's reputation, doctor's reputation has no effect on patient loyalty, Hospital reputation affects patient loyalty, doctor reputation through hospital reputation affects patient loyalty. This study has not been able to prove that the doctor's reputation has an effect on patient loyalty so that future researchers are expected to be able to re-examine the effect of doctor's reputation on patient loyalty.

Key Words: Doctor's Reputation, Hospital Reputation, Patient Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	3
C. TUJUAN PENELITIAN	3
D. MANFAAT PENELITIAN	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. LANDASAN TEORI.....	5
B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU	14
C. KERANGKA PEMIKIRAN	18
D. HIPOTESIS	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. JENIS PENELITIAN	22
B. POPULASI DAN SAMPEL	22
C. METODE PENGUMPULAN DATA	23
D. VARIABEL PENELITIAN	24
E. DEFINISI OPERASIONAL	25

F. TEKNIK ANALISIS DATA.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. RESPONSE RATE	32
B. GAMBARAN UMUM RESPONDEN	33
C. UJI MODEL PENGUKURAN	38
D. UJI MODEL STRUKTURAL	40
E. PENERIMAAN/PENOLAKAN HIPOTESIS	43
F. PEMBAHASAN	44
BAB V PENUTUP	53
A. KESIMPULAN	53
B. KETERBATASAN DAN SARAN.....	53
DAFTAR PUSTAKA	59

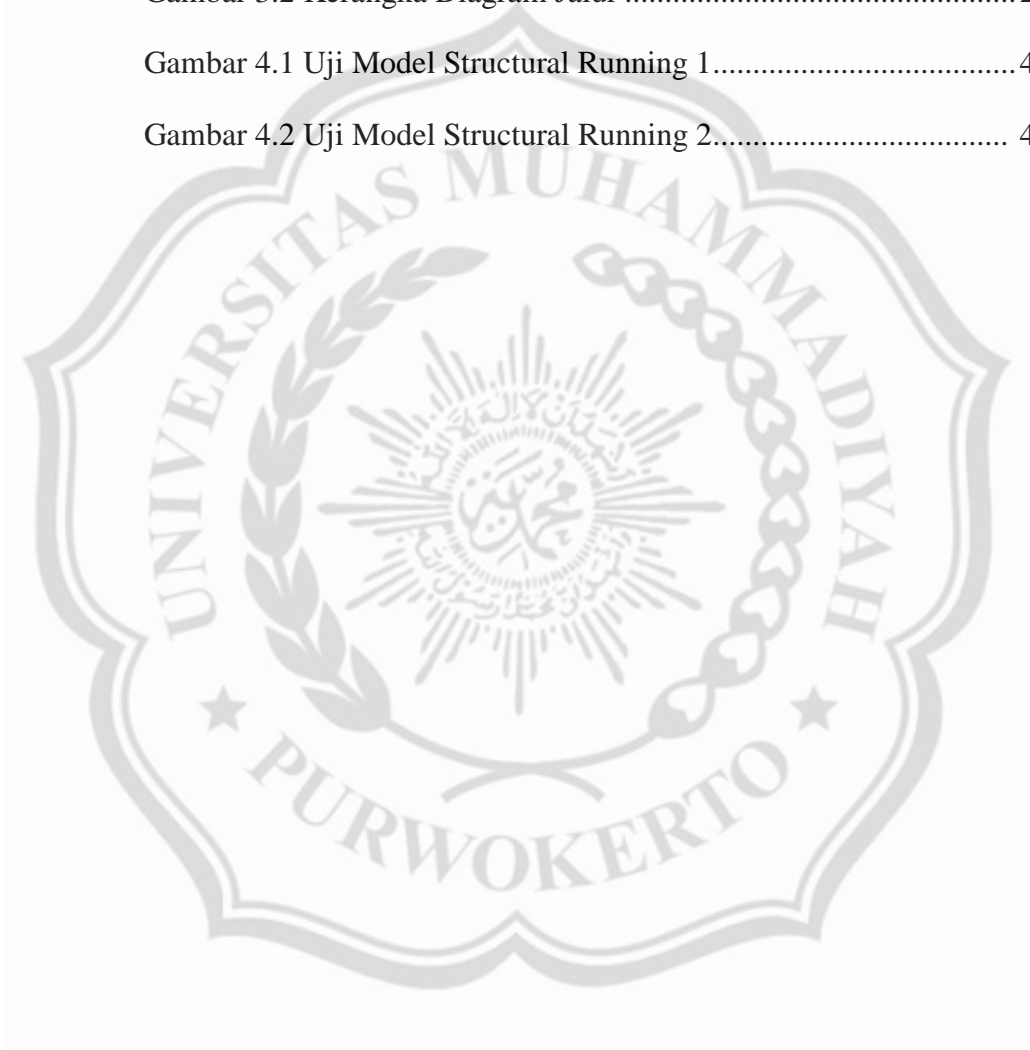


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran	30
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	33
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	36
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran	37
Tabel 4.8 Convergent Validity (Loading Factor	38
Tabel 4.9 Nilai AVE dan Composite Reliability.....	39
Tabel 4.10 Koefisien Jalur, t Statistik, Nilai P.....	41
Tabel 4.11 Koefisien Jalur, t Statistik, dan Nilai P	43
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Variabel Loyalitas Pasien.....	45
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Variabel Reputasi Dokter.....	47
Tabel 4.14 Nilai Rata-rata Butir Pernyataann Kuesioner Variabel Reputasi Rumah Sakit	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1 Konstruk Indikator Reflektif.....	28
Gambar 3.2 Kerangka Diagram Jalur	29
Gambar 4.1 Uji Model Structural Running 1.....	41
Gambar 4.2 Uji Model Structural Running 2.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	63
Lampiran 2 Data Responden	68
Lampiran 3 Data Responden Variabel Reputasi Dokter	72
Lampiran 4 Data Reponden Variabel Reputasi Rumah Sakit	75
Lampiran 5 Data Responden Variabel Loyalitas Pasien	78
Lampiran 6 Outer Loading 1 dan 2	81
Lampiran 7 Construct Reability and Validity.....	82
Lampiran 8 Uji Model Structural (Inner Model) Run 1 dan Run 2 .	83
Lampiran 9 Path Coefficients, t Statistics, P Values	84
Lampiran 10 Specific Indirect Effects (Penerimaan/Penolakan Hipotesis 4).....	85