

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, BAURAN
PEMASARAN, TARIF RAWAT INAP DAN CITRA RUMAH
SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi Pada Pasien RSUD Panti Nugroho Purbalingga)



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

HANINDHIYA HANIFAH

2120201045

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
AGUSTUS 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

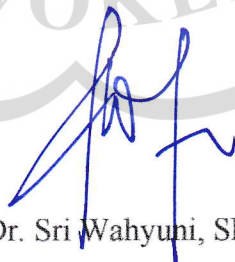
Tesis yang diajukan oleh;

Nama : Hanindhiya Hanifah
NIM : 2120201045
Program Studi : Magister manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, BAURAN PEMASARAN, TARIF RAWAT INAP DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pasien RSUD Panti Nugroho Purbalingga)

telah diterima dan disetujui

Purwokerto, 10 Agustus 2023

PEMBIMBING



Prof. Dr. Sri Wahyuni, SE., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis yang diajukan oleh:

Nama : Hanindhiya Hanifah
NIM : 2120201045
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, BAURAN PEMASARAN, TARIF RAWAT INAP DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pasien RSUD Panti Nugroho Purbalingga)**

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagaibagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua ★ : Prof.Dr.Sri Wahyuni, SE., M.Si (.....)
Penguji 1 : Assoc. Prof. Suryo Budi Santoso, SE., M.SA., Ph.D (.....)
Penguji 2 : Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D. (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 10 Agustus 2023

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanindhiya Hanifah

NIM 2120201045

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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 di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



BCCA9AKX479311336

Hanindhiya Hanifah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Tarif Rawat Inap Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening” ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang direncanakan.

Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai waktu yang direncanakan berkat berbagai dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu, ucapan terima kasih kami sampaikan sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Sri Wahyuni, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing tesis, yang sudah menyempatkan waktu untuk membimbing, memberi arahan dan masukan dalam setiap penulisan.
2. Bapak Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku dosen penguji tesis
3. Assoc. Prof. Suryo Budi Santoso, SE. , M.SA., Ph.D selaku dosen penguji tesis
4. Ayahanda, Ibunda dan Dek Arif yang tidak henti-henti mendoakan untuk kelancaran dalam kuliah dan pengerjaan tesis ini
5. Mas Akrom yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dalam setiap pengerjaan tulisan
6. Teman-teman MM atas setiap kerjasama, dukungan dan waktunya yang selalu memberikan semangat untuk terus menyelesaikan setiap revisian
7. Segenap staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

8. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar penyelesaian penulisan tesis ini.

Tidak dipungkiri bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Pada akhirnya, kami selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan tesis ini. Kami berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Purwokerto, Agustus 2023

Penulis,

Hanindhiya Hanifah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASITESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Hanindhiya Hanifah
NIM : 2120201045
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,
Jenis karya : Tesis

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Tarif Rawat Inap dan Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan pasien sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pasien RSUD Panti Nugroho)** 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 : 10 Agustus 2023

Yang menyatakan,

Materai Ttd



Hanindhiya Hanifah

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, BAURAN PEMASARAN, TARIF
RAWAT INAP DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
(Studi Pada RSUD Panti Nugroho Purbalingga)

Hanindhiya Hanifah, Sri Wahyuni

nindyhanifah@gmail.com

ABSTRAK

Dengan adanya BPJS, pasar pelayanan medis saat ini berpihak pada pembeli, daripada penjual. Oleh karena itu, bidang pelayanan medis sekarang menekankan pentingnya pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan loyal. Rumah sakit berusaha untuk membuat bauran pemasaran yang meningkatkan kepuasan pasien, salah satunya dengan menaikkan kualitas pelayanan, pemasaran, menaikkan citra rumah sakit dan menurunkan tarif rawat inap. Studi ini bertujuan untuk Menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, pemasaran serta tarif rawat inap terhadap kepuasan pasien RSUD Panti Nugroho agar bisa dimanfaatkan oleh manajemen untuk dasar pertimbangan pengembangan pelayanan rumah sakit. Metode yang digunakan adalah random sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah tabulasi silang, uji korelasi, determinasi, regresi linier sederhana, regresi linier berganda. Didapatkan hasil kualitas pelayanan, bauran pemasaran, tarif rumah sakit, citra rumah sakit dan kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hanya citra rumah sakit dan kepuasan pasien yang berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien hanya dapat mengintervensi hubungan antara kualitas citra rumah sakit dan loyalitas pasien.

Keywords: □ citra, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, bauran pemasaran, tarif, loyalitas pasien

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan pustaka	8
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Populasi dan Sampel	28
C. Metode Pengumpulan Data.....	28
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional.....	29
F. Metode pengujian.....	35
G. Uji Hipotesa	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Karakteristik Responden	48
2. Hasil Analisis Deskriptif.....	49
B. Analisis Uji Instrument	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74

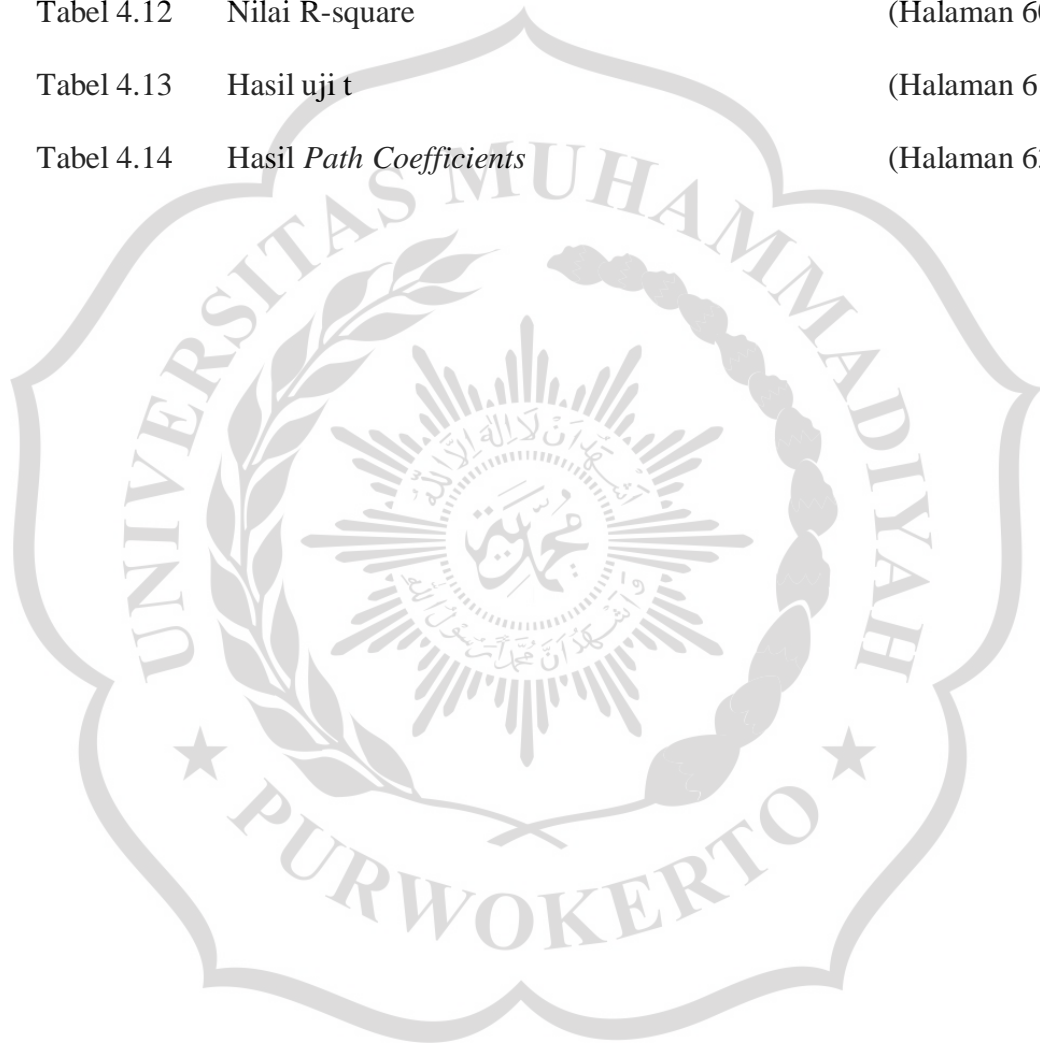
B. Keterbatasan	75
C. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	(Halaman 15)
Tabel 3.1	Definisi Operasional	(Halaman 29)
Tabel 4.1	Karakteristik Deskriptif Karakteristik Umum Responden pada Instalasi Rawat Inap RSUD Panti Nugroho Tahun 2023	(Halaman 48)
Tabel 4.2	Karakteristik Deskriptif Responden Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD Panti Nugroho Tahun 2023	(Halaman 50)
Tabel 4.3	Karakteristik Deskriptif Responden Berdasarkan Variabel Bauran Pemasaran di Instalasi Rawat Inap RSUD Panti Nugroho Tahun 2023	(Halaman 51)
Tabel 4.4	Karakteristik Deskriptif Responden Berdasarkan Variabel Tarif Instalasi Rawat Inap RSUD Panti Nugroho Tahun 2023	(Halaman 52)
Tabel 4.5	Karakteristik Deskriptif Responden Berdasarkan Variabel Citra RS di Instalasi Rawat Inap RSUD Panti Nugroho Tahun 2023	(Halaman 53)
Tabel 4.6	Karakteristik Deskriptif Responden Berdasarkan Variabel kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Panti Nugroho Tahun 2023	(Halaman 54)
Tabel 4.7	Karakteristik Deskriptif Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap	

	RSUD Panti Nugroho Tahun 2023	(Halaman 54)
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	(Halaman 55)
Tabel 4.9	Nilai <i>Loading Factor</i> Iterasi Pertama	(Halaman 57)
Tabel 4.10	Hasil <i>Cross Loading</i>	(Halaman 58)
Tabel 4.11	Nilai <i>Composite Reliability</i>	(Halaman 59)
Tabel 4.12	Nilai R-square	(Halaman 60)
Tabel 4.13	Hasil uji t	(Halaman 61)
Tabel 4.14	Hasil <i>Path Coefficients</i>	(Halaman 63)



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil *Path Coefficients*

(Halaman 63)

