

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH
SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI
KEPUASAN PASIEN**

(Studi Pada Layanan Rawat Jalan RSUD Panti Nugroho Purbalingga)



TESIS

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

**WIWIN DYAH PRIWANTI
2120201044**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH
SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI
KEPUASAN PASIEN**

(Studi Pada Layanan Rawat Jalan RSUD Panti Nugroho Purbalingga)



TESIS

Oleh:

**WIWIN DYAH PRIWANTI
2120201044**

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si., Ph.D
NIK. 2160183

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang diajukan oleh:

Nama : Wiwin Dyah Priwanti
NIM : 2120201044
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit
terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien

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

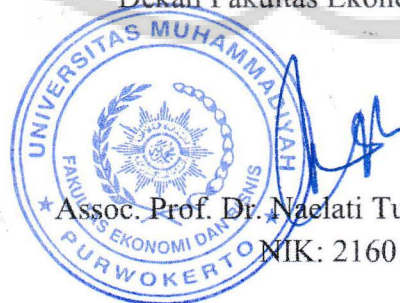
DEWAN PENGUJI,

Ketua : Herni Justiana Astuti, S.E.,M.Si.,Ph.D (.....)
Anggota 1 : Dr. Eko Hariyanto, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA (.....)
Anggota 2 : Dr. Azmi Fitriati, S.E.,M.Si.,Ak. (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 3 Mei 2024

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si.
NIK: 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiwin Dyah Priwanti
NIM : 2120201044
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, 3 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Wiwin Dyah Priwanti

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warrahmatullahi wabarrakatuh

Segenap ungkapan puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien” ini dapat saya selesaikan.

Tesis ini dapat saya selesaikan berkat dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak. Dengan ini, saya sampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp.,M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Assoc. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
3. Ibu Herni Justiana Astuti, M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing tesis, yang sudah sangat luar biasa telaten dan sabar menyempatkan waktu untuk membimbing, memberi arahan dan masukan dalam setiap penulisan;
4. Ibu Dr. Azmi Fitriati, SE., M.Si.,Ak., CA dan Bapak Dr. Eko Hariyanto, M.Si., Ak.,CA.,CPA selaku penguji tesis yang telah memberi masukan dan saran atas penelitian ini;
5. Suami saya H. Indro Adi Rachadi dan anak-anak saya dr. Hanindhiya Hanifah, M.M. dan suaminya, Akromul Ikhsan Baihaqi, S.Kep.,Ns. serta sibontot Arif Nur Aziz yang semuanya selalu mendukung dan mendoakan untuk kelancaran dalam perkuliahan dan pengerjaan tesis ini;

6. dr. Putri Qurrotul Aini yang telah banyak membantu dalam pengolahan data;
7. Segenap staf pengajar dan karyawan Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto Program Studi Magister Manajemen untuk semua ilmu yang telah diajarkan;
8. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas setiap kerjasama, dukungan dan waktunya yang selalu memberikan semangat agar saya bisa menyelesaikan tesis;
9. Bapak/Ibu pejabat struktural, pejabat fungsional dan seluruh civitas hospitalia RSUD Panti Nugroho yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitian saya;
10. Para responden penelitian dan pihak-pihak lain yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penulisan tesis ini.

Tidak dipungkiri bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman saya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Pada akhirnya saya selaku peneliti mohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan yang ada. Saya berharap tesis ini dapat memberikan manfaat pada pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarrakatuh

Purwokerto, 3 Mei 2024

Peneliti,

Wiwin Dyah Priwanti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Wiwin Dyah Priwanti
NIM : 2120201044
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Tesis

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN (Studi Pada RSUD Panti Nugroho Purbalingga)

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.

Purwokerto, 3 Mei 2024

Yang menyatakan,



Wiwin Dyah Priwanti

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN**
(Studi Pada RSUD Panti Nugroho Purbalingga)

Wiwin Dyah Priwanti:
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
wiwindyahpriwanti052@gmail.com

Herni Justiana Astuti:
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
herni99@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan pelayanan di industri rumah sakit pada beberapa dekade terakhir semakin ketat. Berbagai inovasi dan jenis layanan baru diberikan termasuk berbagai kemudahan dan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan. Di sisi lain, salah satu tantangan dalam membangun kualitas pelayanan yang kuat adalah bagaimana menjamin pasien sebagai pelanggan memiliki pengalaman yang tepat tentang pelayanan, fasilitas, penanganan komplain maupun strategi pemasaran yang menyertainya. Penelitian ini untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di Klinik Rawat Jalan Kebidanan dan Kandungan RSUD Panti Nugroho, Purbalingga. Metode yang digunakan adalah random sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat uji analisis menggunakan SEM yang diolah statistik menggunakan SmartPLS. Didapatkan hasil kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit juga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Akan tetapi, kepuasan pasien tidak bisa mengintervensi hubungan kedua variabel itu terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: → citra, kepuasan pasien, kualitas layanan, loyalitas pasien

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND HOSPITAL IMAGE ON
PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT SATISFACTION**
(Study in Outpatient Hospital Panti Nugroho Purbalingga)

Wiwin Dyah Priwanti:

Muhammadiyah University of Purwokerto
wiwindyahpriwanti052@gmail.com

Herni Justiana Astuti:

Muhammadiyah University of Purwokerto
herni99@gmail.com

ABSTRACT

Competition for services in the hospital industry has become increasingly stringent in the last few decades. Various innovations and new types of services are provided including various conveniences and facilities to improve service quality. On the other hand, one of the challenges in building strong service quality is how to ensure that patients as customers have the right experience regarding services, facilities, complaint handling and accompanying marketing strategies. This research is to test and analyze the influence of service quality and hospital image on patient loyalty through patient satisfaction at the Obstetrics and Gynecology Outpatient Clinic at Panti Nugroho Regional Hospital, Purbalingga. The method used is random sampling with data collection techniques using questionnaires. The analysis test tool uses SEM which is statistically processed using SmartPLS. It was found that service quality and hospital image had a significant positive effect on patient satisfaction. Service quality and hospital image also have a significant positive effect on patient loyalty. However, patient satisfaction cannot intervene in the relationship between these two variables and patient loyalty.

Keywords: → hospital image, patient satisfaction, service quality, patient loyalty.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	vix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pemikiran.....	39
D. Hipotesa	39
BAB III.....	46
METODA PENELITIAN.....	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Populasi dan Sampel	46
C. Variabel Penelitian.....	48
D. Definisi Operasional.....	48
E. Metode Analisis Data	50
F. Penerimaan/Penolakan Hipotesis (Hipotesis Parsial).....	55

BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan dan Diskusi Hasil Hipotesis	76
BAB V.....	80
KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Keterbatasan.....	80
C. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional	48
Tabel 3.2 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran	54
Tabel 4.1 Respon Rate Pemberian Kuisisioner	58
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Umum Responden	59
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Dimensi Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Citra	62
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Pasien.....	63
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Loyalitas	64
Tabel 4.7 Nilai <i>Loading Factor</i> Iterasi Pertama	65
Tabel 4.8 Nilai AVE.....	67
Tabel 4.9 Nilai Kolerasi Antar Konstrak dengan Nilai Akar Kuadrat AVE	67
Tabel 4.10 Nilai <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4.11 Nilai Cronbach's Alpha.....	69
Tabel 4.12 Uji Kolinieritas.....	69
Tabel 4.13 Uji R Square	70
Tabel 4.14 F Square.....	70
Tabel 4.15 Nilai Q2 (<i>predictive relevance</i>)	71
Tabel 4.16 <i>Cut of Value</i>	71
Tabel 4.17 Ringkasan Hipotesis <i>Direct Effect</i>	73
Tabel 4.18 Ringkasan Hipotesis <i>Inirect Effect</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1 Konstruk Indikator Refleksif	51
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Karakteristik Deskriptif Responden	85
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner Responden.....	88
Lampiran 3 <i>Outer Loading</i>	96
Lampiran 4 <i>Uji R Square and F Square</i>	97
Lampiran 5 <i>Construct Reliability and Validity</i>	98
Lampiran 6 <i>Outer VIF Value</i>	99
Lampiran 7 <i>Path Coefficients</i>	100
Lampiran 8 <i>Spesific Indirect Effect</i>	101
Lampiran 9 Nilai Q2.....	102

