

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI  
RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI**

**TESIS**



**DAMAR CAHYO JATI  
20171030050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI  
RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI**

**TESIS**

Digunakan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2  
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**DAMAR CAHYO JATI  
20171030050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI  
RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI**

**TESIS**

**DAMAR CAHYO JATI  
20171030050**



**Pembimbing,**

**Dr. Dr. Nur Hidayah, MM**

**Tanggal.....** 26-10-2019


TESIS


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN  
DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI**


Diajukan Oleh  
**Damar Cahyo Jati**  
**20171030050**


Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal 19 Oktober 2019

Yang terdiri dari

  
Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep.  
Ketua Tim Penguji

  
Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.  
Anggota Tim Penguji

  
Dr. Susanto, M.S.  
Anggota Tim Penguji

  
Dr. Nuryakin, M.M.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

## PERNYATAAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa dalam usulan penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk penelitian lain atau untuk memperoleh gelar sarjana strata dua pada perguruan tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2019  
Yang Membuat Pernyataan :



Damar Cahyo Jati  
20171030050

## **MOTTO**

**“Kerja keras tidak akan pernah membohongi hasil”**

## KATA PENGANTAR

*Assalaamu 'alaikum warahmatullaahi wa barakaatu*

*Alhamdulillahirobbil 'aalamin*, puji syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi, atas segala rahmat, petunjuk dan pertolonganNya sehingga telah tersusun usulan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Hidayah Boyolali” tepat pada waktunya.

Penulisan usulan penelitian ini adalah sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa usulan penelitian ini dapat tersusun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rektor UMY.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc. Eng., Ph.D., PE selaku direktur Program Pascasarjana UMY.
3. Dr. dr.Arlina Dewi, M.Kes.,AAK selaku Kaprodi MMR UMY.
4. Dr. Dr. Nur Hidayah, MM. selaku pembimbing tesis.
5. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. dr. Ida Wulandari, MM. selaku direktur RS Hidayah Boyolali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
7. Seluruh Kepala Ruang serta seluruh perawat pelaksana rumah sakit Hidayah Boyolali atas seluruh support dan bantuannya.
8. Istri tercinta Ria Rizki Kusumasari, atas dukungan yang tiada tara.
9. Orang tua dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
10. Rekan-rekan seperjuangan kelas 14 B Prodi MMR atas semangat dan dukungannya selama ini.

11. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini dapat memberikan manfaat seluas-luasnya kepada banyak pihak. Kami menyadari bahwasanya dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, masukan, saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan demi kemajuan.

*Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wa barakaatu.*

Yogyakarta, Oktober 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>“Kerja keras tidak akan pernah membohongi hasil” .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PISTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .	29
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien .....	29
E. Pengaruh Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien.....	30
F. Kerangka Teori.....	32
G. Kerangka Konsep .....	33
H. Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis Dan Rancangan Peneitian.....	34
B. Subjek Dan Obyek Penelitian .....	34
C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	35
D. Kriteria Inklusi Dan Eksklusi .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Variabel Penelitian .....	38

G. Definisi Operasional.....	39
H. Instrument Penelitian.....	41
I. Uji Validitas Dan Reabilitas.....	45
J. Analisis Data .....	46
K. Tahapan Penelitian .....	49
L. Etika Penelitian .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	51
B. Pembahasan.....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
A. Simpulan.....	92
B. Saran.....	93
C. Keterbatasan penelitian .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Studi Terkait Pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pasien.....	24
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	40
Tabel 3. 2	Rincian Instrument Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 3. 3	Rincian Instrument Penelitian Variabel Kepuasan Pasien .....	43
Tabel 3. 4	Rincian Instrument Penelitian Variabel Loyalitas Pasien .....	44
Tabel 4. 1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian.....	51
Tabel 4. 2	Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator Dilihat Dari <i>Outer Loadings</i> PLS <i>Algorithm</i> 1 Yang Dibawah 0.50.....	54
Tabel 4. 3	Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator Dilihat Dari <i>Outer Loadings</i> PLS <i>Algorithm</i> 2 Yang Dibawah 0.50.....	56
Tabel 4. 4	Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator Dilihat Dari <i>Outer Loadings</i> PLS <i>Algorithm</i> 3 Pada Variabel Kepuasan Pasien.....	57
Tabel 4. 5	Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator Dilihat Dari <i>Outer Loadings</i> PLS <i>Algorithm</i> 4 Pada Variabel Kepuasan Pasien.....	58
Tabel 4. 6	Nilai <i>Average Variance</i> Extracted (AVE) Sebelum Dan Sesudah Dilakukan Analisis PLS <i>Algorithm</i> 4.....	59
Tabel 4. 7	Nilai <i>Cross Loadings</i> .....	60
Tabel 4. 8	<i>Average Variance</i> Extracted (AVE) Dan Akar Kuadrat Dari <i>Average Variance</i> Extrated ( $\sqrt{AVE}$ ).....	61
Tabel 4. 9	<i>Latent Variable Correlation</i> .....	62
Tabel 4. 10	<i>Average Variance</i> Extracted (AVE) .....	62
Tabel 4. 11	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Dan <i>Composite Reliability</i> .....	63
Tabel 4. 12	Nilai <i>R Square</i> ( $R^2$ ).....	64
Tabel 4. 13	Nilai <i>Path Coefficient</i> ( <i>Mean, STDEV, T-Values</i> ) .....	65
Tabel 4. 14	Nilai <i>Indirect Effects</i> ( <i>Mean, STDEV, T-Values</i> ).....	66
Tabel 4. 15	Nilai Koefisien Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien .....	69
Tabel 4. 16	Nilai Koefisien Masing-Masing Indikator Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4. 17	Nilai Koefisien Masing-Masing Indikator Kepuasan Pasien.....	76
Tabel 4. 18	Nilai Koefisien Masing-Masing Indikator Loyalitas Pasien.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Teori.....	32
Gambar 2. 2	Kerangka Konsep .....	33
Gambar 3. 1	Model Persamaan Struktural <i>Inner Model</i> Dan <i>Outer Model</i> .....	48
Gambar 4. 1	Hasil PLS <i>Algorithm</i> 1 (Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator) .....	54
Gambar 4. 2	Hasil PLS <i>Algorithm</i> 2 (Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator) .....	55
Gambar 4. 3	Hasil PLS <i>Algorithm</i> 3 (Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator) .....	56
Gambar 4. 4	Hasil PLS <i>Algorithm</i> 4 (Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator) .....	58
Gambar 4. 5	Hasil PLS <i>Bootstrapping</i> (Nilai <i>Loading Factor</i> Masing-Masing Indikator) .....	65
Gambar 4. 6	Grafik Nilai Koefisien Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Gambar 4. 7	Grafik Nilai Koefisien Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Variabel Kepuasan Pasien .....	71
Gambar 4. 8	Grafik Nilai Koefisien Rata-Rata Indikator Pada Dimensi Variabel Loyalitas Pasien .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Nilai *Loading Factor* Masing-Masing Indikator Dilihat Dari *Outer Loadings PLS Algorithm 1*
- Lampiran 3. Nilai *Loading Factor* Masing-Masing Indikator Dilihat Dari *Outer Loadings PLS Algorithm 2*
- Lampiran 4. Nilai *Loading Factor* Masing-Masing Indikator Dilihat Dari *Outer Loadings PLS Algorithm 3*
- Lampiran 5. Nilai *Loading Factor* Masing-Masing Indikator Dilihat Dari *Outer Loadings PLS Algorithm 4*
- Lampiran 6. *Construct Reliability And Validity* Dari Hasil PLS *Algorithm 3* Dan *Construct Reliability And Validity* Dari Hasil PLS *Algorithm 4*
- Lampiran 7. *Cross Loadings*
- Lampiran 8. *Construct Reliability And Validity* Dari Hasil PLS *Algorithm 4*, *Fornell-Larcker Criterion*, Dan *Latent Variable Correlations*
- Lampiran 9. *R Square*
- Lampiran 10. *Path Coefficients* Dari Hasil *Bootstrapping*
- Lampiran 11. *Specific Indirect Effects* Dari Hasil *Bootstrapping*
- Lampiran 12. *Outer Loadings* Dari Hasil *Bootstrapping*
- Lampiran 13. Nilai Koefisien Dan Koefisien Rata-Rata Indikator Dari Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien
- Lampiran 14. Surat Keterangan Layak Etik

## INTISARI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT HIDAYAH BOYOLALI

**Damar Cahyo Jati, Nur Hidayah.**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Latar belakang:** Rumah Sakit adalah salah satu institusi yang sangat penting, karena merupakan bagian dari sistem yang menghadirkan pelayanan kesehatan di masyarakat. Rumah sakit merupakan titik kontak bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga pengalaman pasien dengan pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berperan penting dalam evaluasi mereka terhadap kualitas pelayanan dan mungkin mempengaruhi penggunaan pelayanan secara teratur di masa depan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit hidayah boyolali.

**Subjek dan metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan populasi adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit hidayah boyolali. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100, dengan metode pengambilan sampel purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan metode SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square).

**Hasil:** Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai (T statistik = 33.024 dan P Value = 0.000). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai (T statistic = 2.972 dan P Value = 0.003). Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai (T statistik = 3.148 dan P Value = 0.002). Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien dengan nilai (T statistik = 3.114 dan P Value = 0.002).

**Kesimpulan:** Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui mediasi kepuasan pasien.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

## *ABSTRACT*

### **EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY AT HIDAYAH BOYOLALI HOSPITAL**

**Damar Cahyo Jati, Nur Hidayah**

Hospital Management Study Program, Postgraduate Program of  
Muhammadiyah University of Yogyakarta

**Background:** Hospital is one of substantial institutions, because it is part of a system that brings health services to the community. Hospital is a contact point for patient who need health services, so patient experiences with health services in hospital can play an important role in its evaluation of service quality and might influence the regular use of services in the future. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and loyalty at Hidayah Boyolali Hospital.

**Subjects and methods:** This research was a quantitative study with a cross sectional approach. The population is patient who receive health services at Hidayah Boyolali Hospital. The number of samples in this study were 100 which were obtained with purposive sampling method. Data collection was carried out through a survey using a questionnaire with a Likert scale. Data analysis was performed using SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square).

**Results:** Service quality had positive and significant effect on patient satisfaction (T statistic = 33,024 and P Value = 0,000). Service quality had positive and significant effect on patient loyalty (T statistic = 2.972 and P Value = 0.003). Patient satisfaction had positive and significant effect on patient loyalty (T statistic = 3.148 and P Value = 0.002). Service quality had indirect effect on patient loyalty through mediating patient satisfaction (T statistic = 3.114 and P Value = 0.002).

**Conclusion:** Service quality had positive and significant effect on patient satisfaction and loyalty. Service quality had indirect effect on patient loyalty through mediating patient satisfaction.

**Keywords:** service quality, patient satisfaction, patient loyalty.