

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi)**

**TESIS**

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada  
program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah  
Jember**



**Oleh :**

**IIN UMI AMBARWATI  
1920412059**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi)**

**TESIS**

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada  
program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah  
Jember**



**Oleh :**

**IIN UMI AMBARWATI**

**1920412059**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : IIN UMI AMBARWATI

NIM : 1920412059

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah  
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 25 Januari 2022

Yang menyatakan,



**IIN UMI AMBARWATI**

**1920412059**

## TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi)

Oleh :


IIN UMI AMBARWATI

1920412059

Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Asisten

  
Dr. Nurul Qomariah, SE, MM  
NPK. 06 03 426

  
Dr. Abadi Sanosra, SE, MM  
NPK. 05 09 478

## PENGESAHAN

Tesis berjudul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi)* telah diuji dan disahkan oleh Prodi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Januari 2022

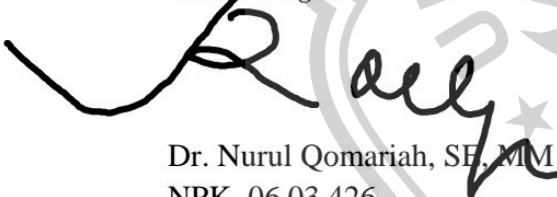
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,  
Ketua,



Dr. Arik Susbiyani, SE, MM  
NPK. 01 09 289

Anggota 1  
Tanda tangan




Dr. Nurul Qomariah, SE, MM  
NPK. 06 03 426


Anggota 2  
Tanda tangan



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM  
NPK. 05 09 478

Mengesahkan :



Direktur,  
  
Dr. Abadi Sanosra, SE, MM  
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM  
NPK. 02 03 499

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi)”

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan untuk meningkatkan loyalitas pasien RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam– dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM selaku Direktur Program Studi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus pembimbing anggota yang telah banyak memberikan masukan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Dr. Nurul Qomariah, SE, MM selaku pembimbing utama yang membimbing dan memberikan masukan yang sangat berarti untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Dr. Arik Susbiyani, SE, MM. selaku ketua tim penguji yang telah memberikan banyak saran masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Seluruh staf pengajar Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
6. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2019/2020 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

8. Kepada rekan dan pimpinan RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian bersama dengan pasien maupun keluarga pasien.
9. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap dimaafkan dan semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, Januari 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN TESIS</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN TESIS</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB 2 KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	15
2.1 Kajian Pustaka .....	15
2.1.1. <i>Grand Theory</i> .....	15
2.1.2. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.4. Pengertian Kualitas Layanan .....	22
2.1.5. Pengertian Kepercayaan .....	26
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	58
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
2.3.2. Pengaruh <i>Kepercayaan</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	59
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	60
2.3.4. Pengaruh <i>Kepercayaan</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	61
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	62
2.3.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	63
2.3.7. Pengaruh <i>Kepercayaan</i> terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	64
2.4 Kerangka Konseptual .....	65
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	67
3.1 Desain Penelitian .....	67
3.2 Fokus Penelitian .....	67
3.3 Variabel Penelitian .....	67
3.4 Definisi Operasional .....	68
3.5 Jenis Data .....	70



3.6 Populasi dan Sampel .....	70
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	72
3.9 Teknik Analisis Data .....	74
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	79
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian .....	79
4.2 Karakteristik Responden .....	80
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	81
4.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan .....	81
4.3.2. Variabel <i>Kepercayaan</i> .....	83
4.3.3. Variabel Kepuasan Pelanggan .....	84
4.3.4. Variabel Loyalitas Pelanggan .....	85
4.4 Hasil Analisa Data .....	87
4.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	87
4.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	88
4.4.3 Rangkuman Uji Hipotesis .....	95
4.5 Pembahasan .....	95
4.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	95
4.5.2. Pengaruh <i>Kepercayaan</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	97
4.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	98
4.5.4. Pengaruh <i>Kepercayaan</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	99
4.5.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	100
4.5.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	101
4.5.7. Pengaruh <i>Kepercayaan</i> terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	102
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>103</b>
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran .....	104

Daftar Pustaka

Lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Rumah Sakit, Puskesmas dan Klinik Pratama di Indonesia .....	2
Tabel 1.2	Data Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi.....	9
Tabel 3.1	Data Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi Tahun 2021 .....	70
Tabel 3.2	Jumlah Sebaran Sample.....	72
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	81
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	81
Tabel 4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan .....	82
Tabel 4.5	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan.....	83
Tabel 4.6	Distribusi Responden atas Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	84
Tabel 4.7	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan .....	85
Tabel 4.8	<i>Combined loadings and cross-loadings</i> .....	87
Tabel 4.9	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable.....	88
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas .....	88
Tabel 4.11	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	89
Tabel 4.12	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	91
Tabel 4.13	<i>Total Effects</i> .....	91
Tabel 4.14	Uji Model Penelitian .....	93
Tabel 4.15	Rangkuman Uji Hipotesis.....	95

## DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1	Data Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi.....	11
Gambar 2.1	<i>Grand Theory</i> .....	15
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual .....	93
Gambar 4.1	Hasil Analisis Jalur.....	112

