

**PENGARUH KEPUASAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi)**

TESIS



OLEH:

NAMA: ELIDA EF TITAH

NIM: 2020412024

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

**PENGARUH KEPUASAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi)**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen
(MM) Pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember**



Disusun Oleh:

NAMA: ELIDA EF TITAH

NIM: 2020412024

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH KEPUASAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi)**

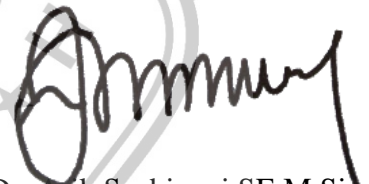
Yang disusun Elida Ef Titah telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 10 Juni 2022

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



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



Dr. Anik Susbiyani,SE,M.Si.
NPK. 01 09 289

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan tesis berjudul:

**PENGARUH KEPUASAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi)**

Yang disusun Elida Ef Titah telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 14 Juni 2022

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Toni Herlambang, SE,MM
NPK. 06 03 425

Pembimbing Utama



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

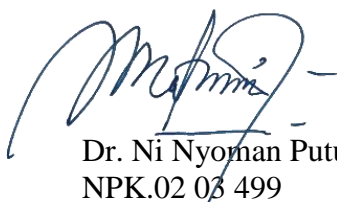
Pembimbing Pendamping



Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si.
NPK. 01 09 289

Jember, 14 Juni 2022

Kaprodi



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

Direktur Program Pas. Sarjana



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

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

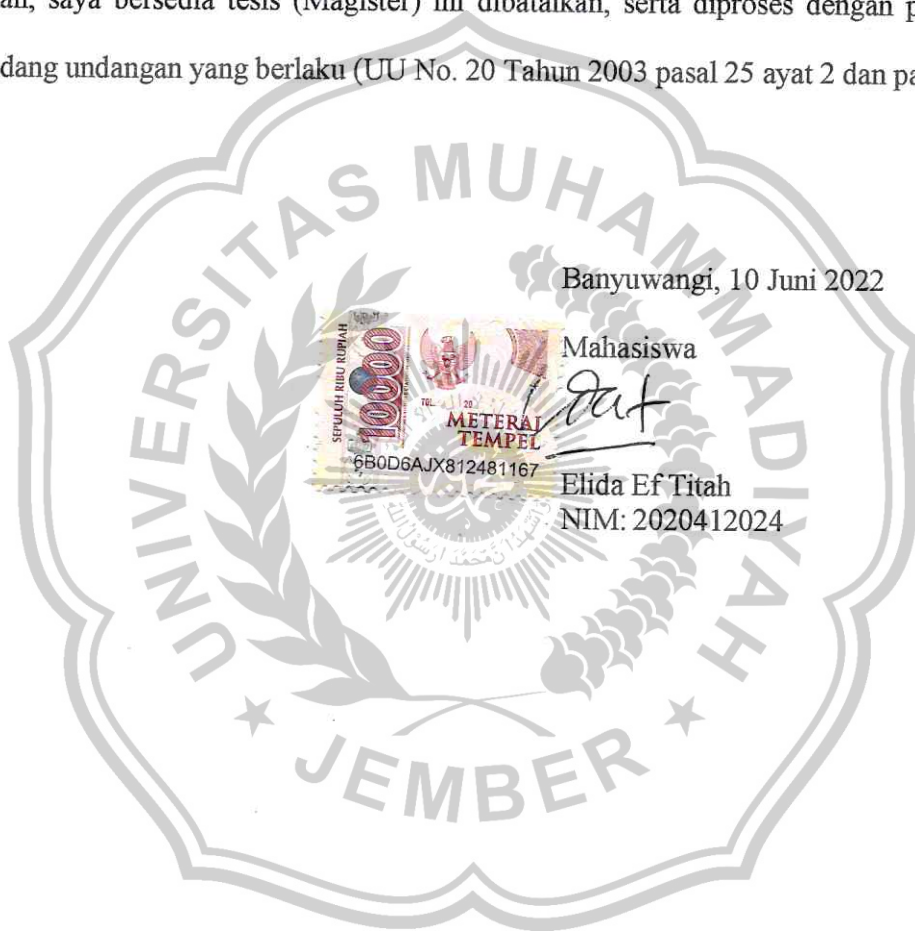
Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, saya bersedia tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Banyuwangi, 10 Juni 2022

Mahasiswa


Elida Ef Titah

NIM: 2020412024



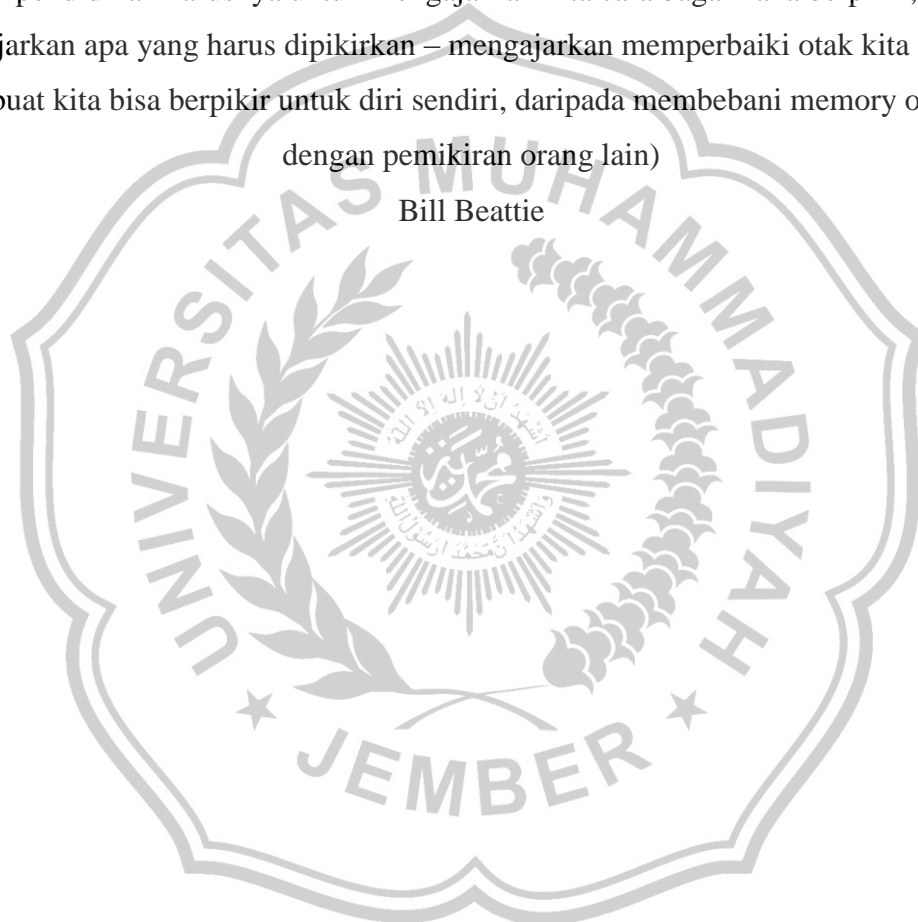
MOTTO

“The aim of education should be to teach us rather how to think, than what to think – rather to improve our minds, so as to enable us to drink for ourselves, than to load the memory with thoughts of other men”

(Tujuan pendidikan harusnya untuk mengajarkan kita cara bagaimana berpikir, daripada mengajarkan apa yang harus dipikirkan – mengajarkan memperbaiki otak kita sehingga membuat kita bisa berpikir untuk diri sendiri, daripada membebani memory otak kita

dengan pemikiran orang lain)

Bill Beattie



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Syukur *Alhamdulillah* saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu. Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bimbingan, dukungan dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM selaku kaprodi sekaligus pembimbing utama yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
4. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping yang berkenan memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis.
5. Dr. Toni Herlambang, SE, MM selaku dosen penguji yang berkenan memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan bagian pengajaran Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Direktur Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi dr. Syamsul Ma'arif beserta jajaran pegawai.
8. Pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi yang telah bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan tesis.

Mengingat keterbatasan sebagai manusia, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif demi kesempurnaan tesis ini dan akhir kata semoga tesis ini berguna bagi pembaca dan peneliti yang akan datang.



KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa senantiasa penulis panjatkan atas segala kekuatan dan kemampuan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: "Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi)".

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, M.M selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM selaku Kaprodi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai dosen pembimbing utama yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan tesis.
4. Bapak Dr. Toni Herlambang, SE, MM selaku dosen penguji yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan tesis.
5. Segenap pimpinan dan rekan rekan yang ada di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan dengan izin belajar, semoga memberi warna bagi kebaikan ilmu dan keikhlasan pengabdian kepada masyarakat.

6. Teman teman senasib seperjuangan di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi yang selalu mendukung dengan semangat dan riuh rendah dinamika dan arah pembaruan layanan.
7. Keluargaku yang tersayang, suami dan anak anaku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
8. Teman teman Pascasarjana Program Magister Manajemen angkatan 2020 Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Aamiin.

Banyuwangi, Juni 2022

Elida Ef Titah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SAMPUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Teori Variabel Penelitian.....	15
2.1.1.1 Grand Teori.....	15
2.1.1.2 Teori Kepuasan Pasien.....	17
2.1.1.3 Teori Citra Rumah Sakit.....	23
2.1.1.4 Teori Kepercayaan Pasien.....	29
2.1.1.5 Teori Loyalitas Pasien.....	33
2.1.2. Penelitian Terdahulu.....	37
2.1.3. Kerangka Konseptual.....	47
2.2 Hipotesis Penelitian.....	47

2.2.1. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	47
2.2.2. Terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	49
2.2.3. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	50
2.2.4 Terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	51
2.2.5 Terdapat pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	53
2.2.6 Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	54
2.2.7 Terdapat pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien melalui kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Pendekatan Penelitian.....	58
3.2 Desain Penelitian.....	58
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	59
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	59
3.5 Prosedur penelitian.....	64
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	64
3.7 Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
3.7.1 Populasi Penelitian.....	65
3.7.2 Sampel Penelitian.....	65
3.8 Instrumen Pengumpulan Data.....	65
3.9 Teknik Analisis Data.....	67
3.9.1 Uji <i>Outer Model</i>	67
3.9.1.1 Uji Validitas.....	67
3.9.1.2 Uji Reliabilitas.....	68
3.9.2 Uji <i>Inner Model</i>	69
3.9.2.1 Uji <i>Path Coeffisien</i>	69

3.9.2.2 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	70
3.9.2.3 Uji Hipotesis.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Data Penelitian.....	72
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	72
4.1.2 Karakteristik Responden.....	75
4.2 Analisis Data.....	78
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	78
4.2.1.1 Deskripsi Variabel Kepercayaan pasien (X1).....	78
4.2.1.2 Deskripsi Variabel Citra Rumah Sakit (X2).....	79
4.2.1.3 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pasien (Z).....	80
4.2.1.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	81
4.3 Analisa Data.....	82
4.3.1 Uji Outer Model.....	82
4.3.1.1 Uji Validitas.....	84
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	87
4.3.2 Uji Inner Model.....	87
4.4 Uji Hipotesis.....	89
4.4.1 Pengaruh Kepuasan pasien Terhadap Kepercayaan Pasien.....	91
4.4.2 Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Pasien.....	92
4.4.3 Pengaruh Kepuasan pasien Terhadap Loyalitas pasien.....	92
4.4.4 Pengaruh Citra rumah sakit Terhadap Loyalitas Pasien.....	93
4.4.5 Pengaruh Kepercayaan pasien Terhadap Loyalitas Pasien.....	93
4.4.6 Pengaruh Kepuasan pasien Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepercayaan pasien.....	94
4.4.7 Pengaruh Citra rumah sakit Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepercayaan pasien.....	94
4.5 Pembahasan.....	95
4.5.1 Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi	95
4.5.2 Citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	97
4.5.3 Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap	

Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	98
4.5.4 Citra Rumah Sakit Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	99
4.5.5 Kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan pada Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	101
4.5.6 Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas pasien dengan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	102
4.5.7 Citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien dengan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108



DAFTAR TABEL

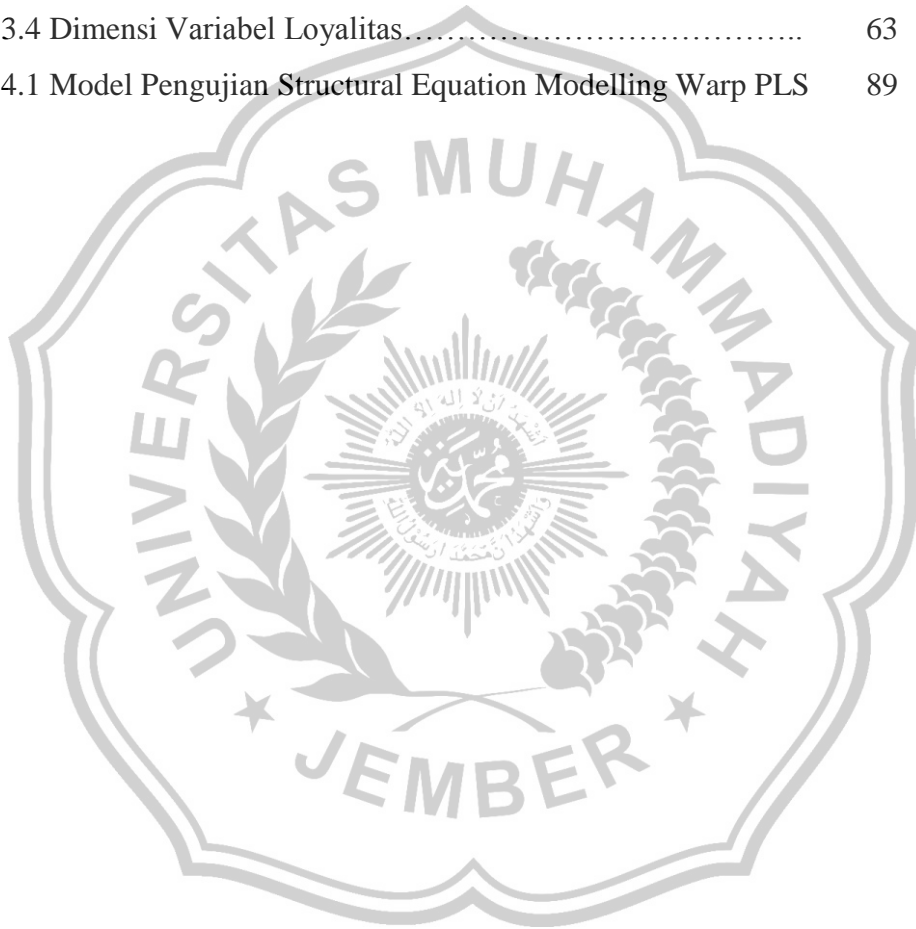
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Baru dan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Tahun 2018-2021.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Ketut Gunawan dan Sundring Pantja Djati.....	37
Tabel 2.2 Penelitian Rifki Albana dan Susanto	37
Tabel 2.3 Penelitian Deddy Rakhmad Hidayat dan Muhammad Riza Firdaus	38
Tabel 2.4 Penelitian Shella Rizqi Arfianti	39
Tabel 2.5 Penelitian Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro	40
Tabel 2.6 Peneliatian Ida Sukmawati dan James D.D. Massi.....	40
Tabel 2.7 Penelitian Eugenia Andrea Dennisa dan Suryono Budi Santoso	41
Tabel 2.8 Penelitian Roy Parto Purba	42
Tabel 2.9 Penelitian Nelsen Hengestu dan Donant Alananto Iskandar.....	43
Tabel 2.10 Penelitian Dian Wahyu Pratama dan Suryono Budi Santoso	43
Tabel 2.11 Penelitian Lydia Puspita, Endang M. Sasmita, Bida Sari.....	44
Tabel 2.12 Penelitian Supertini, N.L.W.S. Telagawathi, N.N. Yulianthini	45
Tabel 2.13 Penelitian Emel Kursunluoglu	45
Tabel 2.14 Penelitian Ernest Emeka Izogo Ike-Elechi Ogba.....	46
Tabel 4.1 Unit Pelayanan Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	74
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Gender	76
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	76
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	77
Tabel 4.5 Jenis Pekerjaan Responden	77
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan pasien.....	78
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Citra Rumah Sakit	79
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Kepercayaan Pasien	80
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pasien	81
Tabel 4.10 Convergent Validity Variabel Kepuasan pasien	82
Tabel 4.11 Convergent Validity Variabel Citra Rumah Sakit	83
Tabel 4.12 Convergent Validity Variabel Kepercayaan Pasien.....	84
Tabel 4.13 Convergent Validity Variabel Loyalitas Pasien.....	84
Tabel 4.14 Diskriminan Validity Combined Loadings And Cross-Loadings	85

Tabel 4.15 <i>Normalized pattern loadings and cross-loadings</i>	86
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas.....	87
Tabel 4.17 <i>Model fit and quality indices</i>	88
Tabel 4.18 Hasil pengujian Hipotesis.....	90
Tabel 4.19 Analisis Jalur (Path Coefisien) Warp PLS 5.0.....	91
Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Grand Theory</i> Loyalitas.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	47
Gambar 3.1 Dimensi Variabel kepuasan pasien	60
Gambar 3.2 Dimensi Variabel Citra.....	61
Gambar 3.3 Dimensi Variabel Kepercayaan.....	62
Gambar 3.4 Dimensi Variabel Loyalitas.....	63
Gambar 4.1 Model Pengujian Structural Equation Modelling Warp PLS	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian.....	118
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	123
Lampiran 3 Hasil Pengujian WARP PLS Versi 5.0.....	125

