

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA LAYANAN  
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

**TESIS**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
TAHUN 2023**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA LAYANAN  
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

**TESIS**

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



Oleh :

Samsul Anas  
20.2041.2036

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
TAHUN 2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : Samsul Anas

NIM : 2020412036

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah  
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul : PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA LAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PARU JEMBER 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 bertanggungjawab 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 19 Januari 2023

Yang menyatakan,



**Samsul Anas**  
**20.2041.2036**

PERSETUJUAN

TESIS

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA LAYANAN  
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PARU JEMBER


Oleh :

Samsul Anas  
20.2041.2036

Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., S.E., M.M  
NPK. 02 03 499

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

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Jember telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

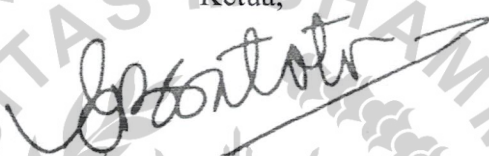
Hari : Kamis

Tanggal : 19 Januari 2023

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah  
Jember

Tim Penguji,

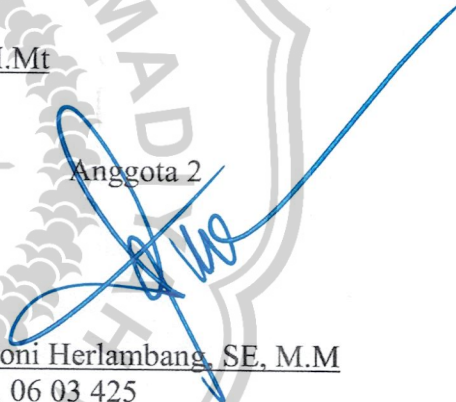
Ketua,

  
Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.Mt  
NPK. 15 09 773

Anggota 1



  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., S.E., M.M  
NPK. 02 03 499

Anggota 2

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

Mengesahkan :

Direktur,

  
  
Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M.  
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi,

  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., S.E., M.M.  
NPK. 02 03 499

## KATA PENGANTAR

*Assalamuallaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillahirabbilalamin*, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Jember, sebagai salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh mahasiswa Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember untuk memperoleh gelar Magister Manajemen. Penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap berbagai kalangan serta pihak yang telah memberikan dorongan dalam menyusun penulisan tesis ini, antara lain :

- 1 Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan pasca sarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
- 2 Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku Direktur Pasca Sarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
- 3 Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM selaku Ketua Program Studi sekaligus Sebagai Pembimbing Utama yang selalu memberikan motivasi dalam penulisan Tesis, sehingga dalam proses penulisan Tesis dapat berlangsung secara baik dan benar.
- 4 Dr. Toni Herlambang, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penulisan tesis saya sehingga prosesnya berjalan dengan lancar.
- 5 Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.Mt selaku Ketua Penguji yang telah banyak memberikan motivasi dan wawasan kepada penulis.
- 6 Seluruh dosen Pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses belajar baik yang bertatap muka langsung maupun bertemu saat dalam jaringan (Daring).

- 7 Direktur Rumah Sakit Paru Jember yang sudah memberi banyak pemahaman dan kemudahan dalam penyusunan tesis ini, serta Bapak Ibu Manajemen yang sudah membantu kelancaran proses ini.
- 8 Keluarga besar kami, istri dan ketiga putra kami yang selalu memberikan dukungan motivasi selama menempuh pendidikan di pasca sarjana sampai lulus dengan tepat waktu.
- 9 Sahabat dan teman-teman Program Studi Magister Manajemen yang selalu memberikan informasi terbaik serta memberikan pengarahan dalam penulisan tesis, dan tak lupa juga selalu memberikan nasehat-nasehat kepada penulis, sehingga penulis terdorong untuk cepat menyelesaikan penulisan tesis.
- 10 Seluruh pihak dan kalangan yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini, tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terimakasih, berkat bantuan dan dorongan dari seluruh pihak, penulis dapat menyelesaikan tesis ini hingga mendapatkan gelar Magister Manajemen.

Akhir kata penulis ucapkan permohonan maaf apabila dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan, sekali lagi penulis juga menyampaikan terimakasih, semoga tesis ini dapat berguna bagi kita semua, dan memberikan banyak manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan ilmu pengetahuan serta bahan-bahan informasi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Jember, Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB. II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	37
2.4 Kerangka Konseptual .....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Rancangan Penelitian .....	49
3.2 Populasi dan Sampel .....	49
3.3 Jenis dan Sumber data .....	51
3.4 Identifikasi Variabel.....	52
3.5 Definisi Operasional.....	53
3.6 Skala Pengukuran Variabel .....	60
3.7 Metode Analisa Data .....	60
3.8 Peta Konsep.....	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	65



4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	65
4.2	Karakteristik Responden .....	69
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	70
4.4	Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
4.5	Pembahasan .....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		90
5.1	Kesimpulan .....	90
5.2	Saran .....	91
Lampiran 1 .....		99



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Januari - Desember Tahun 2019 -2021 .....	10
Tabel 2.1 Penelitian Yandra Prananda 2019 .....	23
Tabel 2.2 Penelitian Daniel Pereira 2016 .....	24
Tabel 2.3 Penelitian Fitri Anggraini 2015 .....	25
Tabel 2.4 Penelitian Margita Enno Yunida 2016.....	25
Tabel 2.5 Penelitian Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas 2016 .....	27
Tabel 2.6 Penelitian Geta Ambartiasari 2017 .....	28
Tabel 2.7 Penelitian Dhimas Prakosa 2020 .....	29
Tabel 2.8 Penelitian Nurul Aini Fadhila 2018 .....	31
Tabel 2.9 Penelitian Yoga Wicaksono 2015 .....	32
Tabel 2.10 Penelitian Tika Nur Aini 2020 .....	33
Tabel 2.11 Penelitian Lynawati 2015 .....	35
Tabel 2.12 Penelitian Frizky Yuniarta 2019 .....	38
Tabel 2.13 Penelitian Hatane Samuel 2019 .....	37
Tabel 2.14 Penelitian Fitri Anggraini 2015 .....	39
Tabel 2.15 Penelitian Dwi Wahyuni Rahma Wati 2020 .....	39
Tabel 2.16 Penelitian Kisvidatul Hikmah 2014 .....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	73
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	73
Tabel 4.3 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Brand Image (X1) ...	74
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Service Quality (X2)	75
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Patient satisfaction (Z) ....	76
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Customer Loyalty (Y)	77
Tabel 4.7 Nilai Outer Loading Hasil Estimasi Model .....	78
Tabel 4.8 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel .....	79
Tabel 4.9 Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha .....	80
Tabel 4.10 Uji R Square .....	80
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	82
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grand Theory Marketing .....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	66
Gambar 3.1 Peta Konsep .....	69
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Paru Jember .....	72

