

**PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN
BERBASIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
(Study Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung)**

TESIS



Oleh :
DIYAH HERAWATI
2320414028

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

**PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN
BERBASIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
(Study Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung)**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister



Oleh:

**DIYAH HERAWATI
NIM. 2320414028**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN BERBASIS
KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
(Study Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung)**

Yang disusun Diyah Herawati telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji pada tanggal 14.11.2024

Pembimbing Utama



Dr. Nurul Qomariah, M.M.
NPK. 1967081010603426

Pembimbing Anggota



Dr. Budi Santoso, S.E., M.M, M Akun.
NPK. 1973100911139340

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN BERBASIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN (Study Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung)

Yang disusun Diyah herawati telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada
tanggal 14.11.2024

TIM PENGUJI


Ketua


Dr. Dwi Cahyono, S.E., M.M.
NPK. 197011201990278

Anggota I


Dr. Nurul Qomariah, M.M.
NPK. 1967081010603426

Anggota II

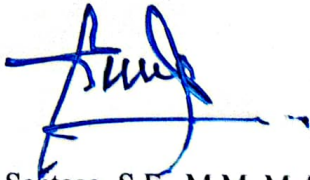

Dr. Budi Santoso, S.E., M.M, M Akun.
NPK. 1973100911139340

Jember, November 2024

Dekan


Maheni Ika Sari, S.E., M.M
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr. Budi Santoso, S.E., M.M, M Akun.
NPK. 1973100911139340

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diyah Herawati

NIM : 2320414028

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Layanan dan Kepercayaan (Study Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung) adalah hasil karya 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mempeoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari pernyataan ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14-11-2024

Yang menyatakan



Diyah Herawati

NIM: 2320414028

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Rumah Sakit Daerah Balung
3. Suami dan anakku tercinta yang telah memberikan ijin untuk menempuh S2 Magister Manajemen.



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Layanan dan Kepercayaan (Study Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung)". Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata dua (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Segala hal yang telah diupayakan semoga bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE, MM, M Akun, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus selaku Pembimbing Pendamping.
4. Dr. Nurul Qomariah, S.E., MM, selaku Pembimbing Utama yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang di harapkan.
5. Dr. Dwi Cahyono, MM selaku Ketua Tim Penguji.
6. Dirut beserta staf RSD Balung Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan selama kuliah dan tugas akhir.

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. Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan

permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan Tesis ini, semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya.

Jember, 2024

Penulis
Diyah Herawati



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Akademis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	19
2.1 <i>Grand Theory</i>	19
2.2 Kajian Teori	20
2.2.1 Pemasaran	20
2.2.2 Loyalitas.....	23
2.2.3 Kepuasan Konsumen	28
2.2.4 Kualitas Layanan	33
2.2.5 Kepercayaan.....	36
2.3 Penelitian Terdahulu.....	40
2.4 Kerangka Konseptual	100
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	102
2.5.1 Pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan terhadap	

	Kepuasan Pasien.....	102
2.5.2	Pengaruh positif dan signifikan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien.....	102
2.5.3	Pengaruh positif dan signifikan kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien.....	103
2.5.4	Pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pasien.....	103
2.5.5	Pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap Loyalitas pasien.....	104
2.5.6	Pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel mediasi.....	104
2.5.7	Pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap Loyalitas pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel mediasi.....	105
BAB III METODE PENELITIAN		106
3.1	Desain Penelitian.....	106
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	106
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	107
3.3.1	Dimensi Kualitas Layanan.....	108
3.3.2	Dimensi Kepercayaan (Trust).....	108
3.3.3	Dimensi Kepuasan Pasien.....	110
3.3.4	Dimensi Loyalitas Pasien.....	111
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	111
3.4.1	Populasi.....	112
3.4.2	Sampel.....	113
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	114
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	116
3.7	Teknik Analisis Data.....	120
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	121
3.7.2	Analisis <i>Structural Equation Modelling Partial Least Square</i> (SEM-PLS).....	122

3.7.3 Uji Hipotesis.....	124
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	126
4.1 Hasil Penelitian	126
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	126
4.1.2 Visi dan Misi RSD Balung	128
4.1.3 Struktur Organisasi RSD Balung	130
4.1.4 Deskriptif Karakteristik Responden	131
4.1.5 Deskripsi Variabel Penelitian.....	132
4.2 Hasil Analisis Data.....	137
4.2.1 Evaluasi Outer Model.....	137
4.2.2 Evaluasi Inner Model.....	139
4.2.3 Rangkuman Uji Hipotesis	146
4.3 Pembahasan.....	147
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	147
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien	148
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	149
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien	150
4.3.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien	151
4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	152
4.3.7 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas pasien melalui Kepuasan pasien	153
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	154
5.1 Kesimpulan	154
5.2 Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	156

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Daftar Fasilitas Kesehatan di Kabupaten Jember	2
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung Tahun 2019 s.d. 2023.....	3
Tabel 2.1 Penelitian (Arlin, 2023).....	41
Tabel 2.2 Penelitian (Oentara & Bernarto, 2022)	42
Tabel 2.3 Penelitian (Sektianingsih et al., 2019)	43
Tabel 2.4 Penelitian (Fatonah & Palupi, 2020).....	44
Tabel 2.5 Penelitian (Amena at all., 2022)	45
Tabel 2.6 Penelitian (Mahyardiani et al., 2020).....	46
Tabel 2.7 Penelitian (Prakarsa & Hikmah, 2022)	47
Tabel 2.8 Penelitian (Soumokil et al., 2021).....	48
Tabel 2.9 Penelitian (Noorossana et al., 2021)	49
Tabel 2.10 Penelitian (Verma et al., 2022)	50
Tabel 2.11 Penelitian (Arman et al., 2023).....	51
Tabel 2.12 Penelitian (Setyawan et al., 2019).....	52
Tabel 2.13 Penelitian (Yoga et al., 2018)	53
Tabel 2.14 Penelitian (Liu et al., 2021).....	54
Tabel 2.15 Penelitian (Wulaisfan & Fauziah, 2019).....	55
Tabel 2.16 Penelitian (Rahma & Prayoga, 2022)	56
Tabel 2.17 Penelitian (Binendra & Prayoga, 2022).....	57
Tabel 2.18 Penelitian (Solehudin & Syabanasyah, 2023)	58
Tabel 2.19 Penelitian (Pattiasina, 2020)	59
Tabel 2.20 Penelitian (Kartika et al., 2023)	60
Tabel 2.21 Penelitian (Surachman & Agustina, 2023)	61
Tabel 2.22 Penelitian (Eftitah et al., 2023)	62
Tabel 2.23 Penelitian (Syur'an et al., 2020)	63
Tabel 2.24 Penelitian (Haryeni & Yendra, 2019)	64
Tabel 2.25 Penelitian (Sari et al., 2020).....	65
Tabel 2.26 Penelitian (Prakarsa & Hikmah, 2022).....	66

Tabel 2.27 Penelitian (Agung et al, 2022)	67
Tabel 2.28 Penelitian (Tamba et al., 2023)	68
Tabel 2.29 Penelitian (Gunawan & Saragih, 2019)	69
Tabel 2.30 Penelitian (Fitriani et al., 2019)	70
Tabel 2.31 Penelitian (Qomariah, 2021)	71
Tabel 2.32 Penelitian (Soen & Kristaung, 2023)	72
Tabel 2.33 Penelitian (Chang & Sheng, 2008)	73
Tabel 2.34 Penelitian (Maranggi & Bacthiar, 2024).....	74
Tabel 2.35 Penelitian (Baashar et al., 2020)	75
Tabel 2.36 Penelitian (Shie et al., 2022)	76
Tabel 2.37 Penelitian (Guspianto et al., 2023).....	77
Tabel 2.38 Penelitian (Doddy & Wulandari, 2023)	78
Tabel 2.39 Penelitian (Fenny Kristinawati et al., 2023)	79
Tabel 2.40 Penelitian (Kadam et al., 2022).....	80
Tabel 2.41 Penelitian (Nova & Normi, 2022).....	81
Tabel 2.42 Penelitian (Susniwati & Kurniawati, 2023)	82
Tabel 2.43 Penelitian (Arifin et al., 2023)	83
Tabel 2.44 Penelitian (Sabri Hasan, 2018)	84
Tabel 2.45 Penelitian (Sudrajat, 2023).....	85
Tabel 2.46 Penelitian (Ardoni, 2022).....	86
Tabel 2.47 Penelitian (Disastra & Novita, 2022).....	87
Tabel 2.48 Penelitian (Lutfiani, 2022)	88
Tabel 2.49 Penelitian (Munthe, 2022).....	89
Tabel 2.50 Penelitian (Ratnasari & Damayanti, 2020)	90
Tabel 2.51 Penelitian (Wiliana et al., 2019)	91
Tabel 2.52 Penelitian (Rohmatul Ula et al., 2021).....	92
Tabel 2.53 Penelitian (Triastuti & Basabih, 2023)	93
Tabel 2.54 Penelitian (J. T. Wijaya et al., 2021).....	94
Tabel 2.55 Penelitian (Nugroho et al., 2022)	95
Tabel 2.56 Penelitian (Rengganis & Atmoko, 2021).....	96
Tabel 2.57 Penelitian (Bahri & Yullyta, 2020)	97
Tabel 2.58 Penelitian (Priliandani, 2022).....	98

Tabel 2.59 Penelitian (Trisno, 2023).....	99
Tabel 2.60 Penelitian (Khu & Sukesi, 2020)	100
Tabel 3.1 Data Kunjungan Pasien di Rawat Jalan RSD Balung Bulan Januari s.d. Juni Tahun 2024.....	113
Tabel 3.2 Pemberian Skor (Penilaian)	115
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden	131
Tabel 4.2 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1)	133
Tabel 4.3 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan (X2).....	134
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Pasien (Z)	135
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	136
Tabel 4.6 <i>Combined Loadings and Cross-Loadings</i>	137
Tabel 4.7 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable	138
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	139
Tabel 4.9 Uji Model Penelitian.....	139
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	141
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	143
Tabel 4.12 <i>Total Effects</i>	144
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi	145
Tabel 4.14 Rangkuman Uji Hipotesis.....	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Susunan Karakter Teori	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSD Balung	130
Gambar 4.2 Model Hipotesis.....	140



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3 Statistik Deskriptif dan Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 4 Hasil Analisis SEM-PLS

