

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *INFORMATION TECHNOLOGY* TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN
DI RS PERKEBUNAN JEMBER KLINIK**

TESIS



Oleh :
Fitria Dwi Rachmawati
NIM : 2320412007

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

2025

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *INFORMATION TECHNOLOGY* TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN
DI RS PERKEBUNAN JEMBER KLINIK**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**



Oleh :

Fitria Dwi Rachmawati

NIM : 2320412007

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

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fitria Dwi Rachmawati

NIM : 2320412007

Prodi : Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa Tesis yang berjudul: Pengaruh *customer relationship management* dan *information technology* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RS Perkebunan Jember Klinik adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan, saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai 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 kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 April 2025

Yang menyatakan



Fitria Dwi Rachmawati
NIM. 2320412007

PERSETUJUAN TESIS

Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Information Technology* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RS Perkebunan Jember Klinik

Oleh : Fitria Dwi Rachmawati

NIM : 2320412007



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Nursaid, ST., MM

Dosen Pembimbing Pendamping

: Dr. Ni Nyoman Putu Martini SE., MM

PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Information Technology* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RS Perkebunan Jember Klinik telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 29 April 2025

Tempat : Fakultas Ekomomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji



Dr. Budi Santoso SE.,MM.,M.Akun

NPK. 1973100911139340

Anggota 1



Dr. Nursaid,ST.,MM

NPK. 1969031211509701

Anggota 2



Dr. Ni Nyoman Putu Martini SE.,MM

NPK. 1967030810203499

Mengesahkan :



Mahendra Sari SE.,MM

NIP. 197708112005012001

Ketua Jurusan



Dr Budi Santoso SE.,MM.,M.Akun

NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Atas rahmat Allah SWT Tesis ini dipersembahkan kepada :

1. Suami tercinta Nurul Fawaid, kedua anak saya Mohammad Abiyyu Ahza Rayyan dan Reisa Mecca serta keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan support yang luar biasa selama ini semoga rahmat Allah SWT selalu bersama kalian.
2. Kedua dosen pembimbing, Bapak Dr. Nursaid,ST.,MM selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Pendamping terimakasih banyak atas segala bimbingannya serta kesabarannya. Semoga beliau berdua selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan bersama keluarga tercinta.
3. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Angkatan 2023 Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.



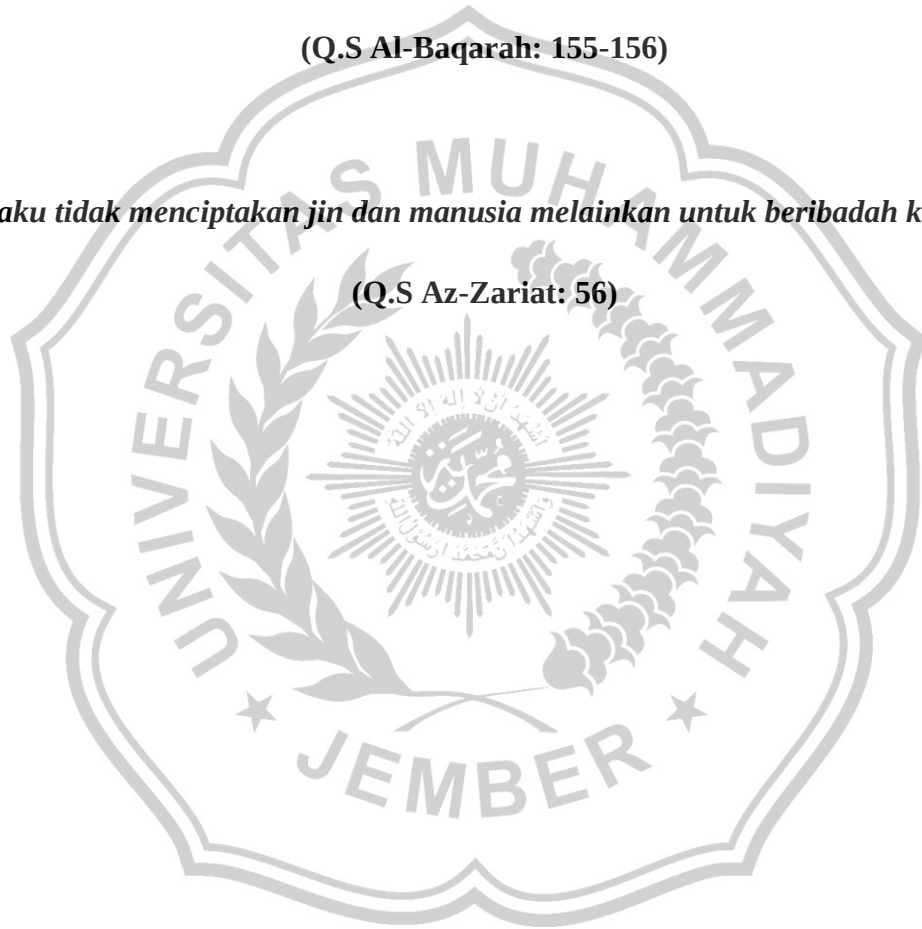
MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman mintalah pertolongan melalui sabardan sholat, sesungguhnya Allah Bersama orang-orang yang sabar. Dan benar-benar akan kami uji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, dan kekurangan buah-buahan, dan berilah kabar gembira bagi orang-orang yang sabar, (yaitu) yang apabila mereka tertimpa musibah mereka mengatakan “ Sesungguhnya kami adalah milik Allah dan kepada-nya kami Kembali”.

(Q.S Al-Baqarah: 155-156)

“Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan untuk beribadah kepadaku”

(Q.S Az-Zariat: 56)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil alamin segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Information Technology* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RS Perkebunan Jember Klinik”

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan tesis ini untuk memenuhi salah satu syarat dan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Studi Magister Manajemen (S2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Bapak Dr. Budi Santoso SE.,MM.,M.Akun selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis
4. Bapak Dr. Nursaid,ST.,MM selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dalam hal ini juga sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya Tesis ini.
5. Bapak Dr. Budi Santoso SE.,MM.,M.Akun selaku dosen penguji yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan Tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajar program studi Magister Manajemen.
7. Bapak dan ibu tercinta dan tersayang untuk doa dan dukungan yang diberikan selama ini.
8. Teman-teman seperjuangan prodi Magister Manajemen Angkatan 2023 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

9. Saudara dan sahabat serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang telah membantu penulis menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan bagi kemajuan ilmu manajemen

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.	i
PERSETUJUAN TESIS.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
Lampiran 1 Kuisioner.....	xvi
Lampiran 2 Tabulasi data.....	xvi
Lampiran 3 Uji Warp PLS.....	xvi
Lampiran 4 Dokumentasi.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Praktis.....	6
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 KAJIAN TEORI.....	8
2.1.1 Grand Theory.....	8
2.1.1.1 <i>Direct Relationship Theory</i> (DRT).....	8
2.2 Kajian Teori.....	9
2.2.1 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	9
2.2.2 Information Technology.....	10
2.2.3 Kepuasan Pasien.....	11
2.2.4 Loyalitas Pasien.....	12
2.3 Penelitian Terdahulu.....	13

2.4 Kerangka Konseptual	35
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Variabel Penelitian	31
3.3 Definisi Operasional Variabel	32
3.3.1 CRM (Customer Relationship Management).....	32
3.3.2 Information Technology	33
3.3.3 Kepuasan Pasien	33
3.3.4 Loyalitas Pasien.....	34
3.4 Jenis Data	35
3.5 Lokasi Penelitian	35
3.6 Populasi dan Sampel.....	36
3.6.1 Populasi	36
3.6.2 Sampel.....	36
3.8 Instrumen Pengumpulan Data.....	38
3.9 Teknik Analisis Data	39
3.9.1 Analisis Outer Model	39
3.9.2 Analisis Inner Model.....	41
3.9.3 Uji Variabel Mediasi	42
3.9.4 Uji Hipotesis.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	67
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.2 Visi Misi	68
4.1.2.1 Visi	68
4.1.2.2 Misi	68
4.2 Karakteristik responden	68
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	69
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	69
4.3 Deskripsi variabel penelitian.....	70
4.3.1 Variabel CRM	70
4.3.2 Variabel IT.....	71
4.3.3 Variabel kepuasan pasien	73
4.3.4 Variabel loyalitas pasien	75
4.4 Hasil analisis data	76
4.4.1 Hasil uji <i>outer model</i>	76

4.4.1.1 Uji validitas	76
4.4.1.2 Uji reliabilitas.....	78
4.4.2 Uji evaluasi <i>inner model</i>	79
4.4.2.1 Uji hipotesis	79
4.4.2.2Rangkuman uji hipotesis	84
4.5 Pembahasan	85
4.5.1 Pengaruh CRM terhadap kepuasan pasien	85
4.5.2 Pengaruh Information Technology terhadap kepuasan pasien.....	85
4.5.3 Pengaruh CRM terhadap loyalitas pasien	86
4.5.4 Pengaruh Information Technology terhadap loyalitas pasien.....	87
4.5.5 Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien	88
4.5.6 Pengaruh CRM terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening	89
4.5.7 Pengaruh Information Technology terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening	90
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
Lampiran 1 kuisiонер.....	96
Lampiran 2 tabulasi data.....	93
Lampiran 3 uji Warp PLS.....	96
Lampiran 4 Dokumentasi	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap	2
Tabel 2.1 Penelitian oleh Ayuningtyas Dewi Ratri & Qurratul Aini, (2024)	11
Tabel 2.2 Penelitian oleh Adhitya Yoga Prasetya (2022)	12
Tabel 2.3 Penelitian yang dilakukan oleh Djihane Malki (2024).....	13
Tabel 2.4 Penelitian yang dilakukan oleh Nkrumah (2020).....	14
Tabel 2.5 Penelitian yang dilakukan oleh Haryandika (2021)	15
Tabel 2.6 Penelitian yang dilakukan oleh Gazi (2024)	16
Tabel 2.7 Penelitian yang dilakukan oleh Rasaoli (2021).....	17
Tabel 2.8 Penelitian yang dilakukan oleh Sampurna (2022).....	18
Tabel 2.9 Penelitian yang dilakukan oleh Eny Wahyuningsih, et all (2023)	19
Tabel 2.10 Penelitian yang dilakukan oleh Santo Igno Gelu,et all (2022).....	20
Tabel 2.11 Penelitian yang dilakukan oleh Prestasyawati (2021).....	21
Tabel 2.12 Penelitian yang dilakukan oleh Rosmegawati (2023).....	22
Tabel 2.13 Penelitian yang dilakukan oleh Zaid (2021)	23
Tabel 2.14 Penelitian yang dilakukan oleh Sha Liu, et all (2022)	24
Tabel 2.15 Penelitian yang dilakukan oleh Pranitasari, et all (2022).....	25
Tabel 2.16 Penelitian yang dilakukan oleh Nova Ch, et all 2023	26
Tabel 2.17 Penelitian yang dilakukan oleh Putri Fajri, et all (2023).....	27
Tabel 2.18 Penelitian yang dilakukan oleh Nandito Pradaniset all (2024)	28
Tabel 3.1 Pemberian Skor (Penilaian).....	37
Tabel 4.1 Jenis kelamin.....	46
Tabel 4.2 Usia responden	46
Tabel 4.3 Distribusi responden atas jawaban variabel CRM	47
Tabel 4.4 Distribusi responden atas jawaban variabel IT	48
Tabel 4.5 Distribusi responden atas jawaban variabel kepuasan pasien	49
Tabel 4.6 Distribusi responden atas jawaban variabel loyalitas pasien	51
Tabel 4.7 Uji validitas konvergen	53
Tabel 4.8 Perbandingan akar AVE dengan korelasi antar variabel.....	54
Tabel 4.9 uji reliabilitas.....	54
Tabel 4.10 nilai koefisien jalur pengaruh langsung	55
Tabel 4.11 Koefisien jalur pengaruh tidak langsung	57

Tabel 4.12 Uji model penelitian	59
Tabel 4.13 Koefisien determinan	60
Tabel 4.14 Rangkuman uji hipotesis	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Model hipotesis.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	73
Lampiran 2 Tabulasi data	92
Lampiran 3 Uji Warp PLS.....	96
Lampiran 4 Dokumentasi	99

