

**PENGARUH *MIX MARKETING* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RAWAT INAP MELALUI KEPUASAN PASIEN DI
RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER**

TESIS



Oleh :

**MAROLOP BUNGERAN TUA SITUMORANG
2420414005**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

**PENGARUH *MIX MARKETING* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT
INAP MELALUI KEPUASAN PASIEN DI
RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER**

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**PENGARUH *MIX MARKETING* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP MELALUI
KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER**

Yang disusun **Marolop Bungaran Tua Situmorang** telah disetujui untuk
dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 5 Juni 2025

Pembimbing :

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Dwi Cahyono, M.Si.Akt.
NIP. 197011201990278

Dr. Divah Probowulan, SE., MM
NPK. 0730117603

PENGESAHAN TESIS

Tesis berjudul : **PENGARUH MIX MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP MELALUI KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER**, telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 5 Juni 2025

Tempat : Gedung Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua


Dr. Eko Budi Satoto, M.MT
NIP. 1967101611803861

Anggota I

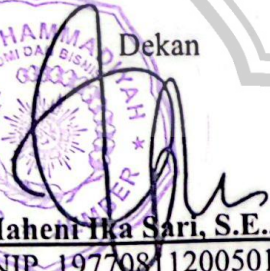

Dr. Dwi Cahyono, M.Si.Akt.
NIP. 197011201990278

Anggota II


Dr. Diyah Probowulan, SE., MM
NPK. 0730117603

Mengesahkan,

Dekan


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

Ketua Program Studi


Dr. Budi Santoso, SE, MM, M.Akun
NIP. 1973100911139340

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MAROLOP BUNGERAN TUA SITUMORANG

NIM : 2420414005

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul **PENGARUH MIX MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP MELALUI KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN 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 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, 5 Juni 2025

Yang menyatakan,



MAROLOP BUNGERAN TUA SITUMORANG

NIM. 2420414005

*Karya ilmiah ini kutujukan kepada
Ibu, Ayah, Istri
dan Anak-anakku*



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENGARUH *MIX MARKETING* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP MELALUI KEPUASAN PASIEN DI RSUD dr. SOEBANDI KABUPATEN JEMBER”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE., M.M., M.Akun selaku Kaprodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang banyak membantu selama proses perkuliahan.
4. Dr. Dwi Cahyono, M.Si.Akt selaku dosen pembimbing utama tesis yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tesis ini.
5. Dr. Diah Probowulan, SE., MM selaku dosen pembimbing pendamping tesis yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tesis ini.
6. Dr. Eko Budi Satoto, M.MT selaku ketua penguji tesis yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tesis ini.
7. Dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
8. Kedua orang tua, istri dan anak-anak yang saya cintai dan hormati yang senantiasa memberikan doa, semangat serta motivasi selama perkuliahan hingga penyusunan tesis selesai.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu hingga selesainya proses ini.

Besar harapan penulis apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Jember, 5 Juni 2025

Penulis

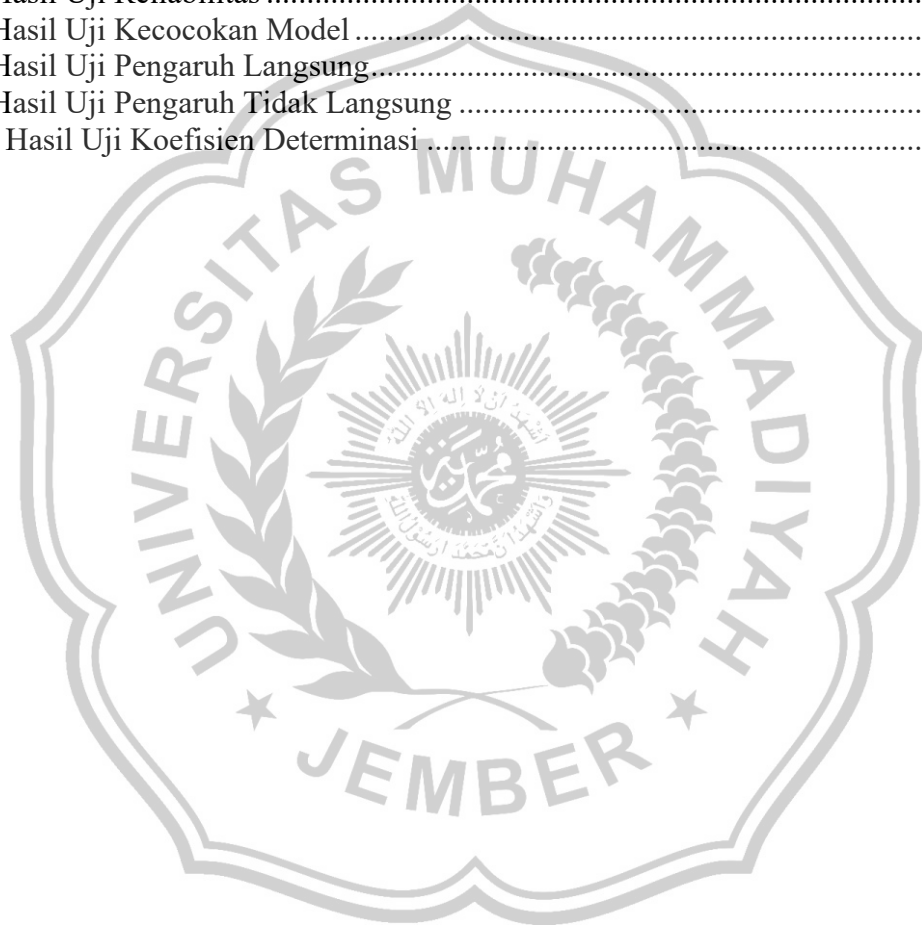
DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Grand Theory</i>	9
2.2 Tinjauan Literatur.....	10
2.2.1 Loyalitas Pasien	10
2.2.1.1 Indikator Loyalitas Pasien.....	10
2.2.2 Kepuasan Pasien	11
2.2.2.1 Indikator Kepuasan pasien	11
2.2.3 Marketing mix.....	12
2.2.3.1 Indikator Marketing mix	13
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Kerangka Konseptual	26
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.5.1 Pengaruh Marketing mix terhadap Loyalitas Pasien	26
2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	27
2.5.3 Pengaruh Marketing mix terhadap Kepuasan Pasien	21
2.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	28
2.5.5 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	29
2.5.6 Pengaruh Marketing mix terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien	29
2.5.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien	30
BAB 3. METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Identifikasi Variabel	31
3.2.1 Variabel Independen	31
3.2.2 Variabel Mediasi.....	32
3.2.3 Variabel Dependen	32
3.3 Definisi Operasional	32

3.3.1 Kepuasan Pasien	32
3.3.2 Loyalitas Pasien	33
3.3.3 Marketing mix.....	33
3.3.4 Kualitas Pelayanan.....	27
3.4 Jenis Data.....	34
3.4.1 Data Primer	34
3.4.2 Data Sekunder.....	35
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampel	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6.1 Kuisisioner.....	37
3.6.2 Wawancara.....	38
3.6.3 Observasi	38
3.6.4 Studi Dokumen	38
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Tahapan Analisis PLS-SEM	38
3.7.2 Alat Analisis dan Prosedur Pengujian	40
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Analisis Deskriptif.....	41
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Outer Model.....	44
4.2.2 Inner Model.....	45
4.2.2.1 Goodness-of-Fit	45
4.2.2.2 Pengaruh Langsung.....	46
4.2.2.3 Pengaruh Tidak Langsung.....	47
4.2.2.4 Koefisien Determinasi.....	47
4.3 Pembahasan	48
4.3.1 Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember.....	48
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember	50
4.3.3 Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember	51
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember	53
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember	55
4.3.6 Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember	56
4.3.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Loyalitas Pasien di RSUD dr. Soebandi, Kabupaten Jember	58
BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian	62
5.3 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Kepuasan Pasien RSUD dr. Soebandi Tahun 2024	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Presentase Sampel	37
Tabel 4.1 Hasil Sebaran Kuisioner Mix Marketing.....	41
Tabel 4.2 Hasil Sebaran Kuisioner Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.4 Hasil Sebaran Kuisioner Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 4.3 Hasil Sebaran Kuisioner Loyalitas Pasien.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Kecocokan Model	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	72
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner	75
Lampiran 3. Output Smart PLS 4.0	84

