

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM) DAN *CUSTOMER BONDING* TERHADAP LOYALITAS
PASIEH YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PADA
PUSKESMAS JELBUK JEMBER**

TESIS



OLEH:

RENI SEPTA ANGGRAENI

NIM: 2420414013

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2025

TESIS

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN CUSTOMER BONDING TERHADAP LOYALITAS PASIEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PADA PUSKESMAS JELBUK JEMBER

OLEH:
RENI SEPTA ANGGRAENI
NIM: 2420414013

Pembimbing:

Pembimbing Utama : Dr. Haris Hermawan, SE, MM

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be "H. Hermawan".

Pembimbing Pendamping : Dr. Mohammad Thamrin, SE, MM

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be "M. Thamrin".

PENGESAHAN

Tesis berjudul; Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Dan Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pada Puskesmas Jelbuk Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : KAMIS

Tanggal : 26 Juni 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Dr. Amalina Maryam Zakiiyah, SE, MM.

NPK. 0727058705

Anggota 1,


Dr. Haris Hermawan, SE, MM

NPK. 0710106801

Anggota 2,


Dr. Mohammad Thamrin, SE, MM

NPK. 1960070212003913

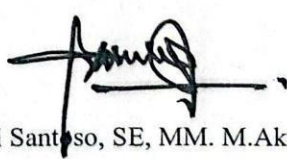
Mengesahkan:



Dekan,
Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,

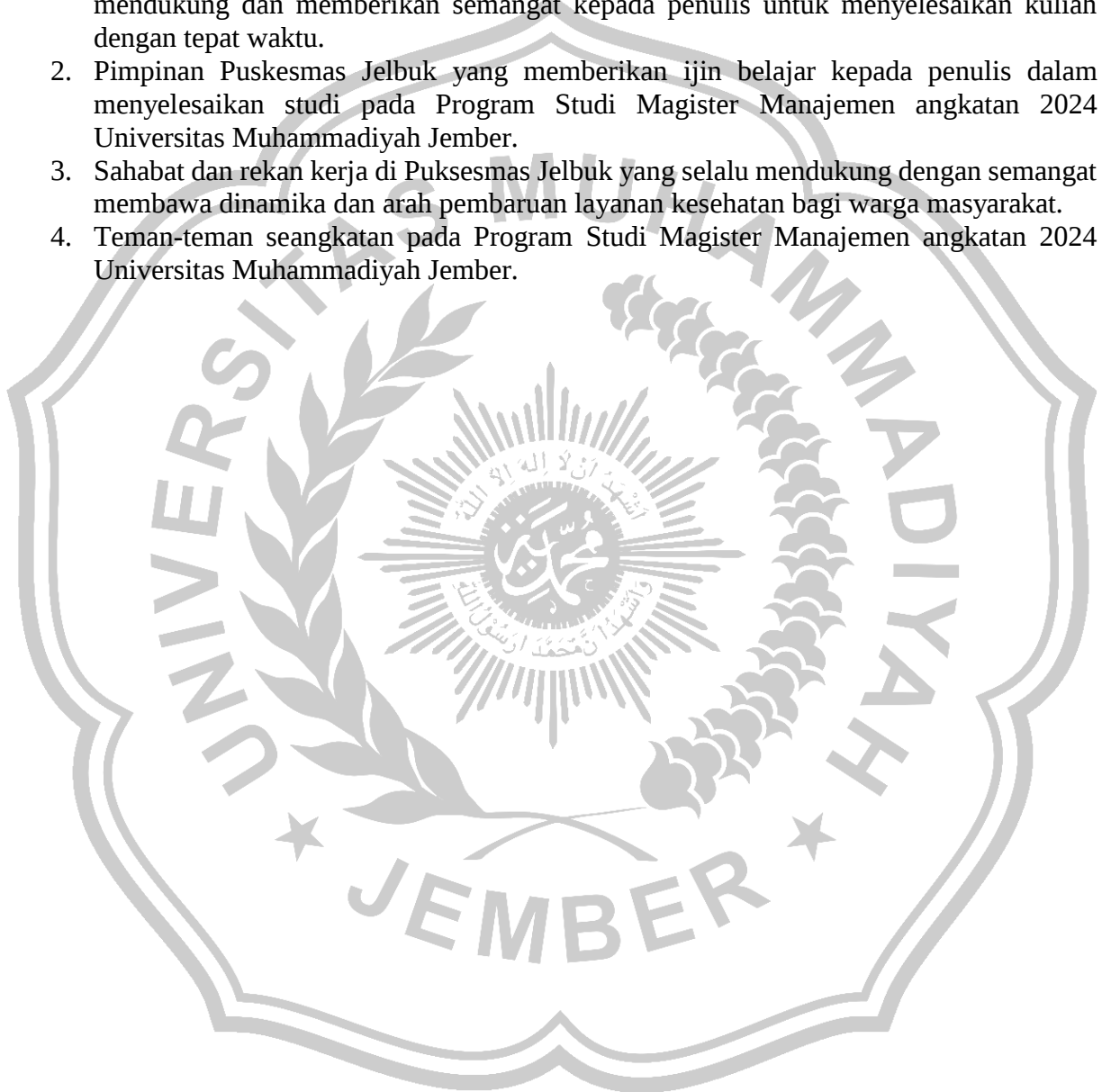

Dr. Budi Santoso, SE, MM. M.Akun

NIP. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyakbanyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini diantaranya:

1. Kedua orang tua, keluargaku yang tersayang, suami dan anak-anakku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
2. Pimpinan Puskesmas Jelbuk yang memberikan ijin belajar kepada penulis dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen angkatan 2024 Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Sahabat dan rekan kerja di Puskesmas Jelbuk yang selalu mendukung dengan semangat membawa dinamika dan arah pembaruan layanan kesehatan bagi warga masyarakat.
4. Teman-teman seangkatan pada Program Studi Magister Manajemen angkatan 2024 Universitas Muhammadiyah Jember.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reni Septa Anggraeni

NIM : 2420414013

Prodi : Program Studi Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa TESIS/TABT yang berjudul: Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Dan *Customer Bonding* Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pada Puskesmas Jelbuk Jember; 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 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, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,



Reni Septa Anggraeni

NIM. 2420414013



KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT senantiasa penulis panjatkan atas segala kekuatan dan kemampuan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: "Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Dan *Customer Bonding* Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pada Puskesmas Jelbuk Jember."

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. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Budi Santoso, M.M, M.Akun selaku Kaprodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dr Amalina Maryam Zakiyyah, SE, M.Si selaku dosen penguji yang berkenan memberikan bimbingan dan arahan.
5. Bapak Dr. Haris Hermawan, SE, MM selaku dosen pembimbing utama yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Bapak Dr. Mohammad Thamrin, SE, MM selaku dosen pembimbing pendamping yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
7. Teman teman senasib seperjuangan di Puskesmas Jelbuk Jember yang selalu mendukung dengan semangat membawa dinamika dan arah pembaruan layanan.
8. Keluargaku yang tersayang, suami dan anak-anakku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
9. Teman teman Program Studi Magister Manajemen angkatan 2024 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.

Jember, 3 Juni 2025

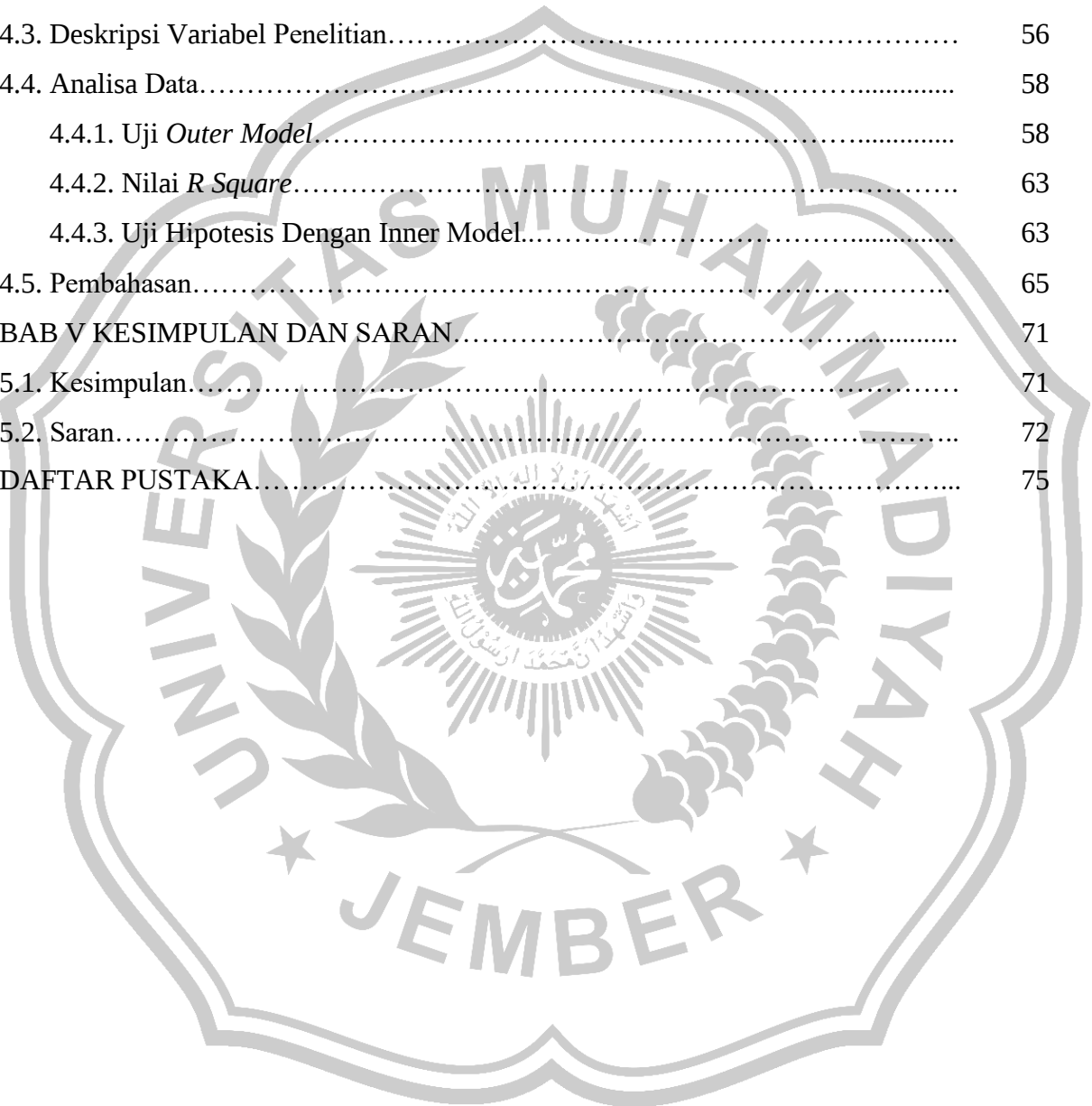
Reni Septa Anggraeni

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Grand Theory.....	9
2.2 Middle Theory.....	10
2.3 Applied Theory.....	12
2.3.1 Customer Relationship Management (CRM)	12
2.3.2 Customer Bonding.....	15
2.3.3 Kepuasan Pasien.....	17
2.3.4 Loyalitas Pasien.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	21
2.5 Kerangka Konseptual.....	30
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	30
2.6.1 CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.....	30
2.6.2 Customer bonding berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien	30
2.6.3 CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.....	31
2.6.4 Customer bonding berpengaruh positif dan signifikan terhadap	

loyalitas pasien	31
2.6.5 Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien	32
2.6.6 CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.....	32
2.6.7. <i>Customer bonding</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pasien melalui kepuasan pasien	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Desain Penelitian.....	34
3.3 Identifikasi Variabel	34
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Prosedur Penelitian.....	38
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.7 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	39
3.7.1 Populasi Penelitian.....	39
3.7.2 Sampel Penelitian.....	39
3.8 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.9 Instrumen Pengumpulan Data.....	41
3.10 Teknik Analisis Data.....	41
3.10.1 Uji <i>Outer Model</i>	41
3.10.1.1 Uji Validitas.....	42
3.10.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.10.2 Uji <i>Inner Model</i>	42
3.10.2.1 Uji <i>Direct Effect</i>	43
3.10.2.2 Uji <i>Indirect Effect</i>	43
3.10.2.3 Uji <i>Total Effect</i>	44
3.10.2.4 Uji Efek Mediasi.....	44
3.10.2.5 Uji <i>r - squared</i> (r^2).....	44
3.10.2.6 Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Data Objek Penelitian.....	46
4.1.1. Profil Puskesmas Jelbuk Jember.....	46

4.1.2. Wilayah Kerja.....	46
4.1.3. Visi dan Misi Puskesmas Jelbuk Jember.....	47
4.1.4. Tujuan dan Sasaran.....	47
4.1.5. Struktur Organisasi Puskesmas Jelbuk Jember.....	47
4.1.6. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab.....	48
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
4.4. Analisa Data.....	58
4.4.1. Uji <i>Outer Model</i>	58
4.4.2. Nilai <i>R Square</i>	63
4.4.3. Uji Hipotesis Dengan Inner Model.....	63
4.5. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	75



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Jelbuk Jember Tahun 2022-2024.....	2
Tabel 1.2 Kriteria Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Data Jumlah Pasien BPJS Yang Terdaftar Di Puskesmas Jelbuk.....	39
Tabel 3.3 Parameter Evaluasi Uji <i>Inner Model</i>	43
Tabel 4.1 Data Gender Responden.....	55
Tabel 4.2 Data Usia Responden.....	55
Tabel 4.3 Data Tingkat Pendidikan Responden.....	56
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap CRM.....	56
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap <i>Customer Bonding</i>	57
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pasien.....	57
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pasien.....	58
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel CRM.....	59
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel CRM Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus.....	59
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel <i>Customer Bonding</i>	60
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Customer Bonding Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus.....	60
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	60
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus.....	61
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien.....	61
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien Setelah Indikator Tidak Valid Dihapus.....	61
Tabel 4.16 Perhitungan Nilai AVE.....	62
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.18 Hasil pengujian Hipotesis.....	64
Tabel 4.19 Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Grand Theory</i>	8
Gambar 2.2 Keterkaitan Teori.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Jelbuk Jember.....	48
Gambar 4.2 Model Pengujian SEM <i>Smart PLS 4.0</i>	63



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	81
Lampiran 2 Data Jawaban Responden.....	84
Lampiran 3 Hasil Analisis Data.....	86

