

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
DI RUMAH SAKIT DAERAH BALUNG JEMBER**

TESIS



**Oleh :
Nurlatifah
NIM. 2420414019**

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

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
DI RUMAH SAKIT DAERAH BALUNG JEMBER**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

**NURLATIFAH
NIM. 2420414019**

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

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlatifah

NIM : 2420414019

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di Rumah Sakit Daerah Balung 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 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, Mei 2025

Yang menyatakan



Nurlatifah

NIM: 2420414019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI RUMAH SAKIT DAERAH BALUNG JEMBER

Yang disusun Nurlatifah telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji Pada tanggal 2025

Pembimbing Utama

Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M.
NPK. 196902010603425

Pembimbing Anggota

Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M.
NPK. 1978071810509478

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI RUMAH SAKIT DAERAH BALUNG JEMBER

Yang disusun Nurlatifah telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada
Tanggal 03 Juni 2025

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Retno Endah Supeni, MM
NPK. 1967052219510256

Anggota I

Dr. Toni Herlambang, S.E., M.M
NPK. 196902010603425

Anggota II

Dr. Abadi Santosra, SE, M.M.
NPK. 1978071810509478

Jember, 03 Juni 2025

Dekan

Ketua Program Studi



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

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

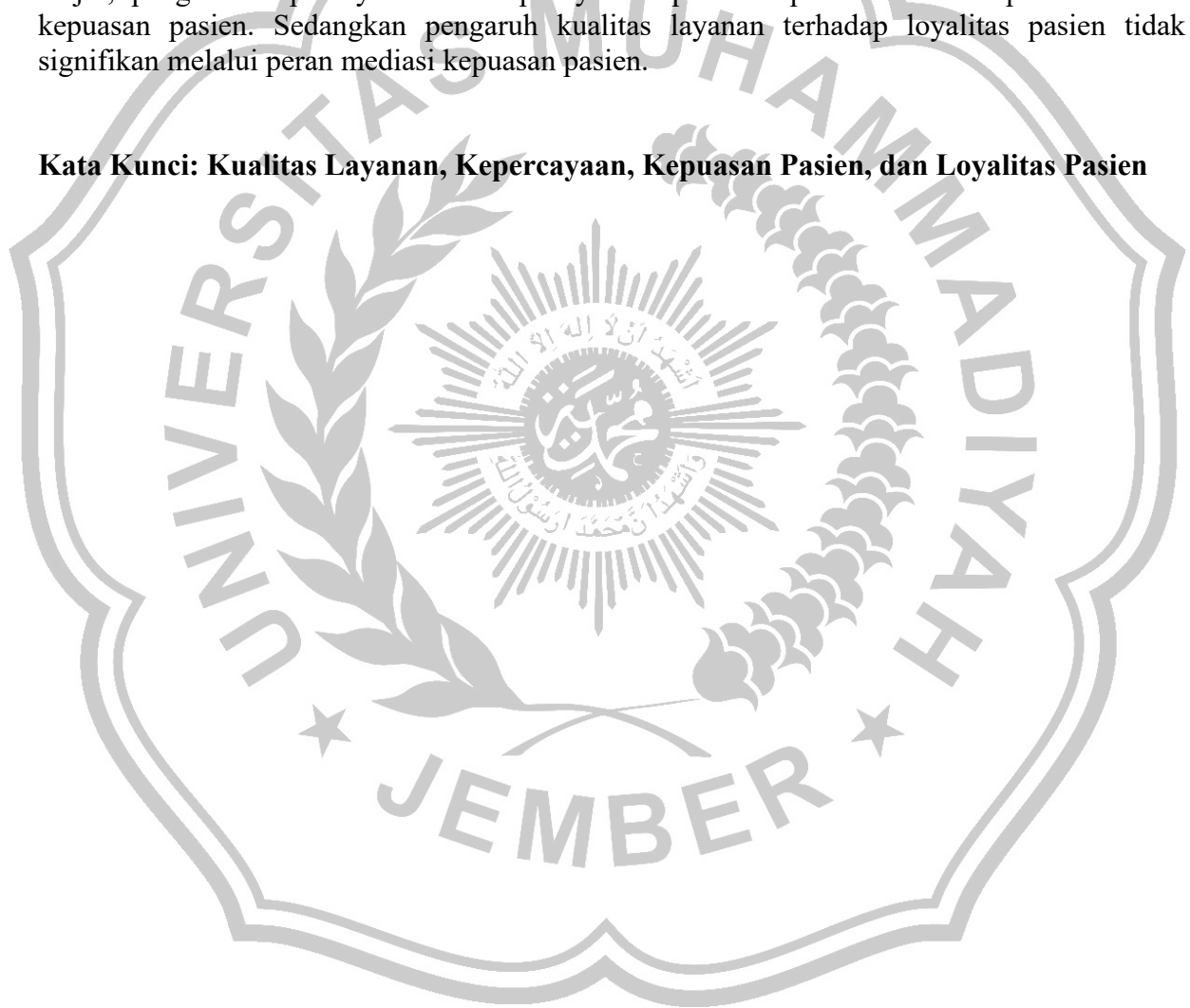
1. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibunda Siti Khotijah dan Bapak Saiful yang saya cintai, yang selama ini selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan yang luar biasa besar;
3. Suamiku Arif Rahman Yusuf dan anakku tercinta Tarisa Adania Ramadhani, yang senantiasa mendukung dan mendampingi;
4. Adek-adek tercinta M. Khozin, Nahariyatul Munfarida, dan Kholifatul Khofifah yang selalu mendampingi dan mendukung;
5. Direktur Rumah Sakit Daerah Balung dr. Nurullah Hidajahningtyas, MM. dan BKPSDM Kabupaten Jember yang telah memberikan izin kepada saya untuk melanjutkan kuliah Magister Manajemen;
6. Rekan-rekan di tempat kerja dan sahabatku semua yang senantiasa mendukung;
7. Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.



ABSTRAK

Mengingat pentingnya sektor kesehatan dan ketatnya kompetisi yang memicu inovasi layanan, penelitian ini menganalisis kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* di RSD Balung. Kepuasan pasien diuji sebagai mediator dalam hubungan ini. Dengan metode kuantitatif dan desain survei, data dikumpulkan dari pasien RSD Balung menggunakan teknik purposive sampling. Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian mengungkap bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara positif dan signifikan mempengaruhi baik kepuasan maupun loyalitas pasien. Selain itu, kepercayaan juga terbukti secara langsung meningkatkan loyalitas. Lebih lanjut, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien diperkuat melalui peran mediasi kepuasan pasien. Sedangkan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien tidak signifikan melalui peran mediasi kepuasan pasien.

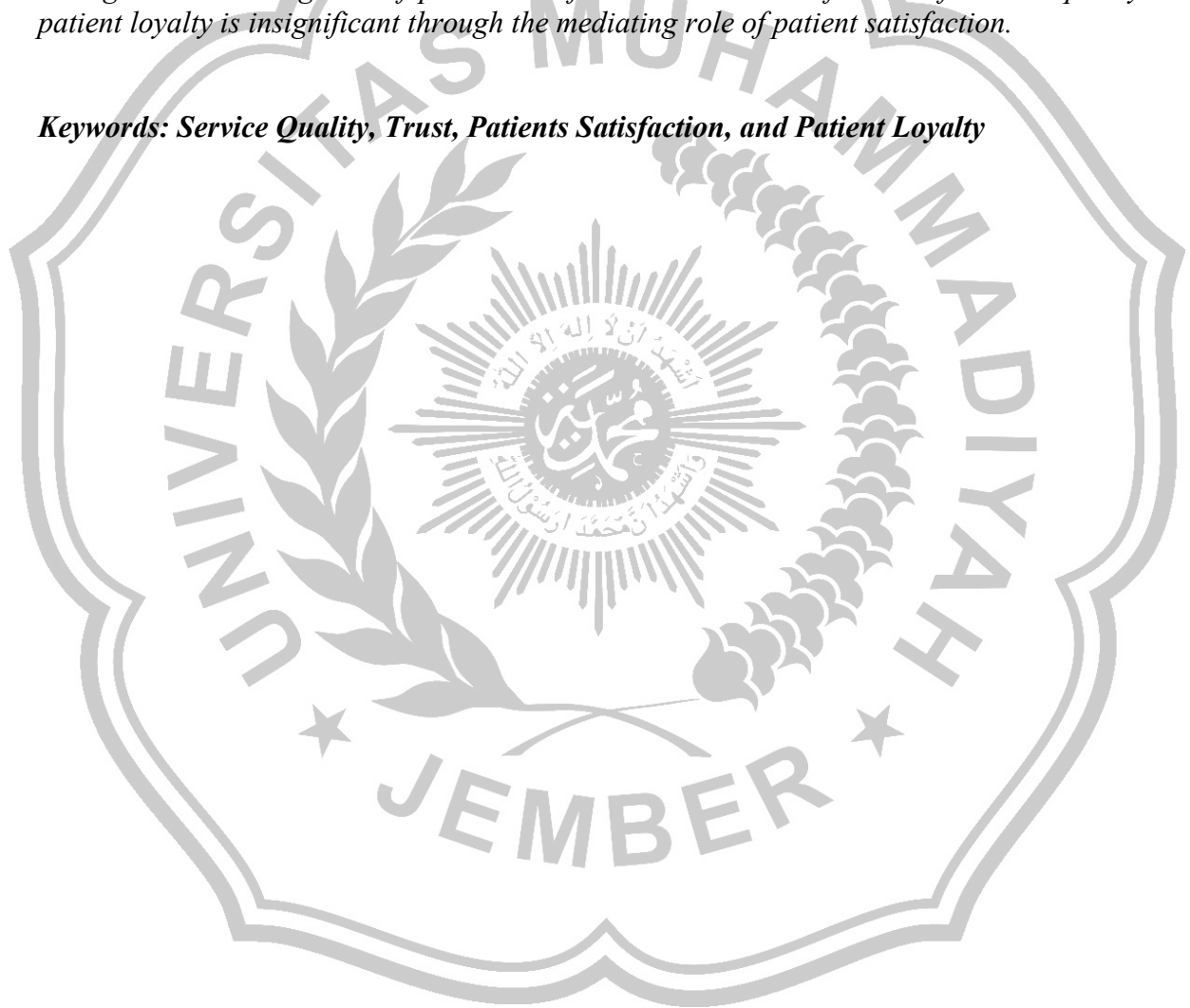
Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien



ABSTRACT

Given the importance of the health sector and the tight competition that triggers service innovation, this study analyzes service quality and trust on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable at RSD Balung. Patient satisfaction is tested as a mediator in this relationship. With quantitative methods and survey design, data were collected from RSD Balung patients using purposive sampling techniques. Structural Equation Modeling (SEM) analysis. Finding result revealed that service quality and trust positively and significantly affect both patient satisfaction and loyalty. In addition, trust is also proven to directly increase loyalty. Furthermore, the influence of trust on patient loyalty is strengthened through the mediating role of patient satisfaction. While the influence of service quality on patient loyalty is insignificant through the mediating role of patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Trust, Patients Satisfaction, and Patient Loyalty*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel *Intervening* di Rumah Sakit Daerah Balung Jember". 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. Toni Herlambang, S.E., M.M. selaku Pembimbing Utama yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
5. Dr. Abadi Sanosra, S.E., MM selaku Pembimbing Anggota yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan penuh serta sabar dalam membimbing dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
6. Dr. Dra. Retno Endah Supeni, MM. selaku Ketua Tim Penguji.
7. Direktur beserta staf Rumah Sakit Daerah Balung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta BKPSDM Kabupaten Jember yang telah memberikan izin kepada saya untuk melanjutkan kuliah Magister Manajemen.
8. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember.
9. 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 dalam penulisan Tesis ini, semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya

Jember, 17 Mei 2025

Penulis
Nurlatifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiviv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
2.1 <i>Grand Theory</i>	10
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Pemasaran	11
2.2.2 Loyalitas	12
2.2.3 Kepuasan Konsumen	13
2.2.4 Kualitas Layanan	15
2.2.5 Kepercayaan	17
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Kerangka Konseptual	67
2.5 Pengembangan Hipotesis	68
2.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	68
2.5.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien	68
2.5.3 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	69
2.5.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien	70
2.5.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien	71
2.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel <i>Intervening</i>	71
2.5.7 Pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap Loyalitas pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel <i>Intervening</i>	72

BAB III METODE PENELITIAN	74
3.1 Desain Penelitian	74
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian	74
3.3 Definisi Operasional Variabel	74
3.3.1 Kualitas Layanan	75
3.3.2 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	75
3.3.3 Kepuasan Pasien	76
3.3.4 Loyalitas Pasien	76
3.4 Teknik Pengumpulan Data	77
3.4.1 Populasi	77
3.4.2 Sampel	77
3.5 Metode Pengumpulan Data	78
3.6 Teknik Pengolahan Data	79
3.7 Teknik Analisis Data	81
3.7.1 Analisis Deskriptif	82
3.7.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	82
3.7.3 Uji Hipotesis	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	84
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	84
4.1.1 Profil Rumah Sakit Daerah (RSD) Balung	84
4.1.2 Visi dan Misi RSD Balung	85
4.1.3 Struktur Organisasi RSD Balung	86
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	86
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif	86
4.2.2 Hasil Analisis SEM-PLS	91
4.2.3 Hasil Uji Hipotesis	94
4.2.4 Rangkuman Uji Hipotesis	96
4.2.5 Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106

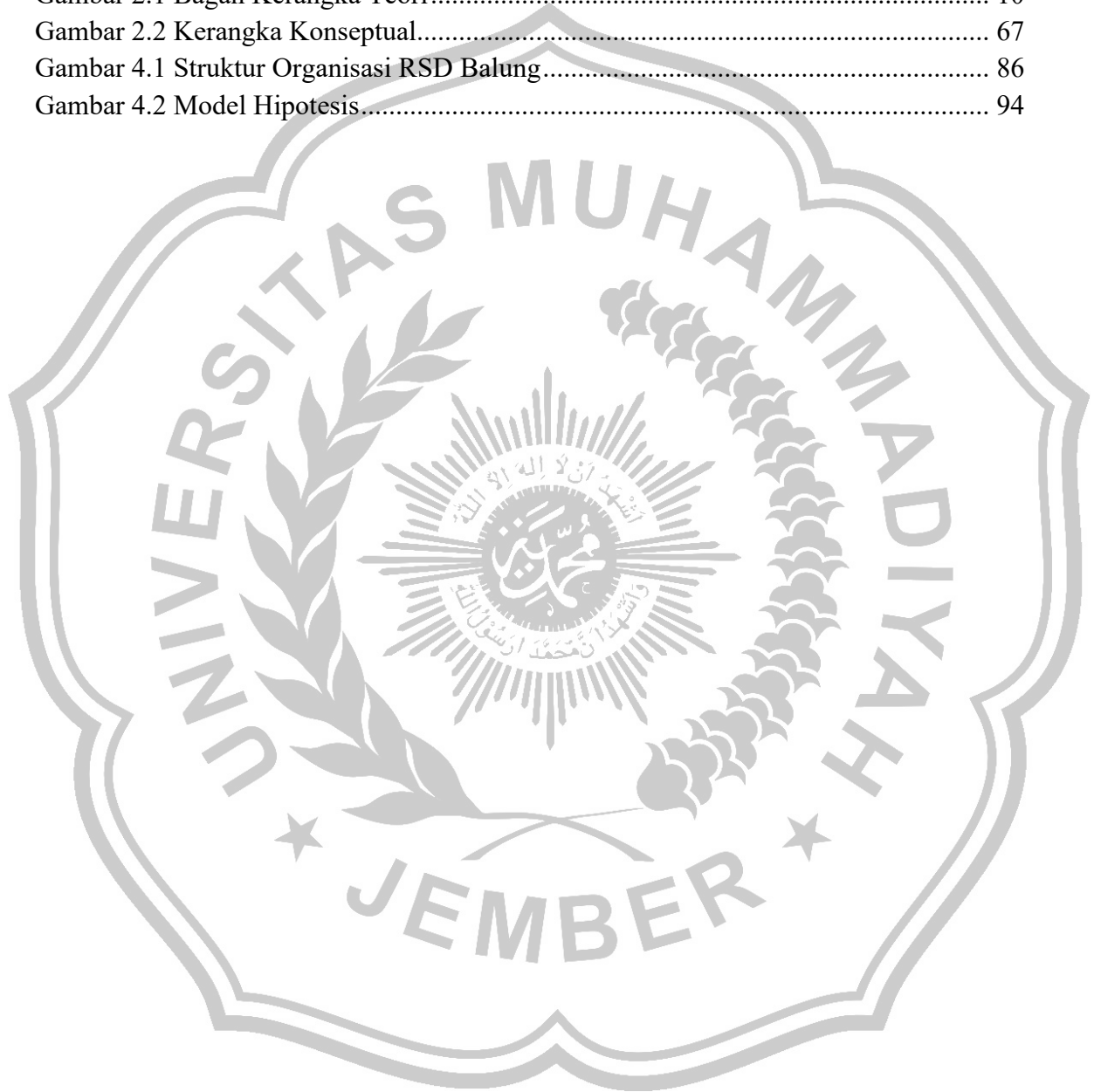
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Balung Tahun 2019-2024	6
Tabel 2.1 Penelitian (Arlin, 2023)	19
Tabel 2.2 Penelitian (Oentara & Bernarto, 2022)	20
Tabel 2.3 Penelitian (Fatonah & Palupi, 2020)	21
Tabel 2.4 Penelitian (Amena at all., 2022)	22
Tabel 2.5 Penelitian (Mahyardiani et al., 2020)	23
Tabel 2.6 Penelitian (Prakarsa & Hikmah, 2022)	24
Tabel 2.7 Penelitian (Soumokil et al., 2021)	25
Tabel 2.8 Penelitian (Noorossana et al., 2021)	26
Tabel 2.9 Penelitian (Verma et al., 2022)	27
Tabel 2.10 Penelitian (Arman et al., 2023)	28
Tabel 2.11 Penelitian (Liu et al., 2021)	29
Tabel 2.12 Penelitian (Rahma & Prayoga, 2022)	30
Tabel 2.13 Penelitian (Binendra & Prayoga, 2022)	31
Tabel 2.14 Penelitian (Solehudin & Syabanasyah, 2023)	32
Tabel 2.15 Penelitian (Pattiasina, 2020)	33
Tabel 2.16 Penelitian (Kartika et al., 2023)	34
Tabel 2.17 Penelitian (Surachman & Agustina, 2023)	35
Tabel 2.18 Penelitian (Eftitah et al., 2023)	36
Tabel 2.19 Penelitian (Syur'an et al., 2020)	37
Tabel 2.20 Penelitian (Haryeni & Yendra, 2019)	38
Tabel 2.21 Penelitian (Sari et al., 2020)	39
Tabel 2.22 Penelitian (Prakarsa & Hikmah, 2022)	39
Tabel 2.23 Penelitian (Agung et al., 2022)	40
Tabel 2.24 Penelitian (Tamba et al., 2023)	40
Tabel 2.25 Penelitian (Qomariah, 2021)	41
Tabel 2.26 Penelitian (Soen & Kristaung, 2023)	42
Tabel 2.27 Penelitian (Maranggi & Bacthiar, 2024)	43
Tabel 2.28 Penelitian (Baashar et al., 2020)	44
Tabel 2.29 Penelitian (Shie et al., 2022)	45
Tabel 2.30 Penelitian (Guspianto et al., 2023)	46
Tabel 2.31 Penelitian (Doddy & Wulandari, 2023)	47
Tabel 2.32 Penelitian (Fenny Kristinawati et al., 2023)	48
Tabel 2.33 Penelitian (Kadam et al., 2022)	49
Tabel 2.34 Penelitian (Nova & Normi, 2022)	50
Tabel 2.35 Penelitian (Susniwati & Kurniawati, 2023)	51
Tabel 2.36 Penelitian (Arifin et al., 2023)	52
Tabel 2.37 Penelitian (Sudrajat, 2023)	53
Tabel 2.38 Penelitian (Ardoni, 2022)	54
Tabel 2.39 Penelitian (Disastra & Novita, 2022)	55

Tabel 2.40 Penelitian (Lutfiani, 2022).....	56
Tabel 2.41 Penelitian (Munthe, 2022).....	57
Tabel 2.42 Penelitian (Ratnasari & Damayanti, 2020).....	58
Tabel 2.43 Penelitian (Rohmatul Ula et al., 2021)	59
Tabel 2.44 Penelitian (Triastuti & Basabih, 2023).....	60
Tabel 2.45 Penelitian (J. T. Wijaya et al., 2021)	61
Tabel 2.46 Penelitian (Nugroho et al., 2022)	62
Tabel 2.47 Penelitian (Rengganis & Atmoko, 2021)	62
Tabel 2.48 Penelitian (Bahri & Yullyta, 2020)	63
Tabel 2.49 Penelitian (Priliandani, 2022).....	64
Tabel 2.50 Penelitian (Trisno, 2023)	65
Tabel 2.51 Penelitian (Khu & Sukesu, 2020).....	66
Tabel 3.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap RSD Balung Bulan Januari s.d. Desember Tahun 2024	77
Tabel 3.2 Pemberian Skor (Penilaian).....	79
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden.....	87
Tabel 4.2 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1).....	89
Tabel 4.3 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan (X2)	89
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Pasien (Z)	90
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	91
Tabel 4.6 Combined Loadings and Cross-Loadings	92
Tabel 4.7 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel.....	92
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas.....	93
Tabel 4.9 Uji Model Penelitian	93
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	94
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	95
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	96
Tabel 4.13 Rangkuman Uji Hipotesis	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Balung Tahun 2019-2024.....	6
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Teori.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	67
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSD Balung.....	86
Gambar 4.2 Model Hipotesis.....	94



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 dengan WarpPLS

