

**PENGARUH FASILITAS PENDUKUNG, KUALITAS LAYANAN PUSKESMAS,
DAN KOMPETENSI TENAGA MEDIS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING (STUDI KASUS PUSKESMAS AMBULU
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



Yayak Hendarini
2420414059

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

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Yayak Hendarini
NIM : 2420414059
PRODI : MAGISTER MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Pengaruh Fasilitas Pendukung, Kualitas Layanan Puskesmas, Dan Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Kasus Puskesmas Ambulu Kabupaten Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instusi 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 memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Juli 2025

Yang menyatakan



Yayak Hendarini
NIM. 2420414059

PERSETUJUAN

PENGARUH FASILITAS PENDUKUNG, KUALITAS LAYANAN PUSKESMAS, DAN KOMPETENSI TENAGA MEDIS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI INTERVENING (STUDI KASUS PUSKESMAS AMBULU KABUPATEN JEMBER)

Yayak Hendarini
2420414059

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Riyanto Setiawan S., SE., M.S.A.,
Ak., CA., CSRS., CSP., MCE



Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Toni Herlambang., SE., MM



PENGESAHAN

Tesis berjudul : Pengaruh Fasilitas Pendukung, Kualitas Layanan Puskesmas, Dan Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Kasus Puskesmas Ambulu Kabupaten Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 13 Desember 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dr. Arik Susbiyani, M.Si.
NPK. 1972112810109289

Anggota 1



Dr. Riyanto Setiawan S., SE., M.S.A.,
Ak., CA., CSRS., CSP., MCE.
NPK. 19721229121091118

Anggota 2



Dr. Toni Herlambang., SE., MM.
NPK. 196902010603425

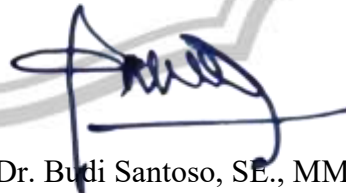
Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Budi Santoso, SE., MM.
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Ibundaku tercinta Hj. Sukini, yang selalu mendoakan, mendorong dan menyemangati curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
2. Nafi dan Faaza, anak2 yang selalu menjadi penyemangat dan pelipur kesedihan.
3. Eko Rahayu Hariningsih, Sri Frantjis Suherman, Redi Heru Sukendar.. kakak dan adikku yg selalu memberikan nasihat dan motivasi .
4. Teman-teman seperjuangan di puskesmas Ambulu yang sudah banyak membantu dan memberikan dukungan.
5. Dinas kesehatan kabupaten Jember yang telah memberikan restu dan rekomendasi.
6. BKSDM Kabupaten Jember yang memberikan pengarahan.
7. Bapak Bupati Gus Muhammad Fawait, S.E., M.Sc Terima kasih atas inspirasinya.
8. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberika yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Bapak Dr. Riyanto Setiawan S., SE., M.S.A., Ak., CA., CSRS., CSP., MCE dan Bapak Dr. Toni Herlambang., SE., MM selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir saya.

MOTTO

"Jangan engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita."

(QS At-Taubah: 40)

"Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas."

(QS. Az-Zumar: 10)

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

(QS Ar-Rad 11)



KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul, “Pengaruh Fasilitas Pendukung, Kualitas Layanan Puskesmas, Dan Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Kasus Puskesmas Ambulu Kabupaten Jember)” dengan lancar. Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Pasca Sarjana pada program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M. M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Budi Santoso, SE., MM yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Riyanto Setiawan S., SE., M.S.A., Ak., CA., CSRS., CSP., MCE selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
6. Bapak Dr. Toni Herlambang., SE., MM selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
7. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tesis yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 30 Juli 2025
Yang menyatakan

Yayak Hendarini
NIM. 2420414059



DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Grand Theory Loyalitas.....	8
2.2 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.1 Aspek Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Manfaat Memahami Perilaku Konsumen.....	11
2.1 Loyalitas.....	11
2.1.1 Aspek-Aspek Loyalitas.....	12
2.1.2 Indikator Loyalitas.....	13
2.2 Kepuasan.....	14
2.1.3 Manfaat Kepuasan.....	15
2.1.4 Tujuan Kepuasan.....	16
2.1.5 Indikator Kepuasan.....	17
2.3 Fasilitas pendukung.....	18
2.2.1 Manfaat Fasilitas Pendukung.....	19
2.2.2 Tujuan Fasilitas Pendukung.....	20
2.2.3 Indikator Fasilitas Pendukung.....	21
2.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.1 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2 Tujuan Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.5 Kompetensi.....	25
2.4.1 Manfaat Kompetensi.....	26
2.4.2 Tujuan Kompetensi.....	27
2.4.3 Indikator Kompetensi.....	28
2.3 Penelitian Terdahulu.....	29

2.4	Kerangka Konseptual	59
2.5	Pengembangan Hipotesis	60
2.9.1	Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Loyalitas Pasien	60
2.9.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien.....	60
2.9.3	Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien.	61
2.9.4	Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan.....	62
2.9.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.	62
2.9.6	Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan.	63
2.9.7	Pengaruh Kepuasan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap loyalitas Pasien.....	64
2.9.8	Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap loyalitas pasien Pasien, melalui Kepuasan.	64
2.9.9	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap loyalitas pasien Melalui Kepuasan.....	65
2.9.10	Pengaruh kompetensi Tenaga Medis Terhadap loyalitas pasien, Melalui Kepuasan.	66
BAB III	METODE PENELITIAN.....	69
3.1	Identifikasi Variabel.....	69
3.2	Definisi Operasional Variabel	69
3.2.1	Fasilitas Pendukung (X1)	69
3.2.2	Kualitas Pelayanan (X2).....	70
3.2.3	Kompetensi (X3)	71
3.2.4	Kepuasan pasien (Z)	72
3.2.5	Loyalitas Pasien (Y)	73
3.3	Desain Penelitian	73
3.4	Jenis Data	74
3.4.1	Data Primer.....	74
3.4.2	Data Sekunder	74
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	74
3.5.1	Populasi	74
3.5.2	Sampel	75
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	75
3.5.4	Teknik Pengumpulan Data	76
3.6	Statistik Deskriptif.....	76
3.7	Teknik Analisis Data	77
3.7.1	Uji Validitas.....	77
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	77
3.7.3	Uji Inner Model	78
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	80
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	80
4.2	Deskriptif Demografi Responden Penelitian.....	81
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	82
4.4	Hasil Analisis Data	89
4.5	Pembahasan	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Aspek Penilaian Kepuasan	4
Tabel 2.1 Ringkasan Jane Caroline Natalia Kambey, Budi Haryono, (2025).....	28
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Penelitian Husna, (2025)	29
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Penelitian Heri Prabowo et al., (2023)	31
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Rosalia De et al, (2023)	32
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian Wadhwa & Jaya, (2022)	33
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian Honifa et al, (2021).....	34
Tabel 3.1 Kunjungan Pasien (Januari-Mei) 2025	75
Tabel 3.2 Skala Likert	76
Tabel 3.2 <i>Goodness Of Fit Model</i>	79
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Responden.....	81
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Fasilitas Pendukung (X1).....	82
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	84
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kompetensi Tenaga Medis (X3)	85
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan (Z)	86
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	88
Tabel 4.7 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	89
Tabel 4.8 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel.....	90
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	91
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	92
Tabel 4.12 Total <i>effect</i>	93
Tabel 4.13 Uji Model Penelitian	93
Tabel 4.14 Uji Model Penelitian	94
Tabel 4.15 <i>Adjusted R-squared coefficients</i>	96
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	59
Gambar 4.1 Hasil Analisi Jalur.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	116
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	119
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden	124
Lampiran 4. Hasil Statistik WarpPLS 8.0	133

