

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN
PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI PADA RSUD RAA
SOEWONDO PATI**

Oleh :

ADISTYA RIZALDI PRATAMA

NIM. 2016-11-345

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN
PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI PADA RSUD RAA
SOEWONDO PATI**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh :

ADISTYA RIZALDI PRATAMA

NIM. 2016-11-345

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN
PERSEPSI NILAI, TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI PADA RSUD RAA
SOEWONDO PATI**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dina Lusianti., SE., MM. AAK
NIDN. 0630098401

Pembimbing I

Dr. H. Mochamad Edris. Drs., MM
NIDN. 0618066201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Mochamad Edris. Drs., MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Agung Subono., SE., MSi
NIDN. 0520017602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya” (Q.S Al-Zalزالah: 7)

Persembahan :

1. Allah SWT yang telah memberi jalan serta melancarkan dalam segala urusan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
2. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang yang selalu mendoakanku, selalu menyemangatiku, dan selalu mendukungku baik secara moril maupun materil selama ini
3. Teman-temanku yang telah mendukung serta membantu yang tidak bisa saya sebutkan.
4. Almamater Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pada RSUD RAA Soewondo Pati”. Disusunnya skripsi ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu selama penyusunan skripsi, terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus juga selaku dosen pembimbing I yang telah membantu mengarahkan penulis dan selalu memberikan saran terbaik selama penyusunan skripsi ini.
3. Dina Lusianti, SE., MM., AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Agung Subono, SE., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmunya untuk memperluas wawasan terhadap dunia ilmu pengetahuan pada umumnya dan khususnya ilmu manajemen.
6. Keluarga yang selalu mendoakan serta membantu setiap usaha dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat dan juga teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Segala bantuan yang telah penulis terima, penulis hanya dapat mendoakan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan selalu dalam lindungan-Nya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Kudus, 2021

Penulis,

Adistya Rizaldi Pratama

NIM. 2016-11-345

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI PADA RSUD RAA SOEWONDO PATI

ADISTYA RIZALDI PRATAMA
2016-11-345

Pembimbing : 1. Dr. H Mochamad Edris, Drs, MM
2. Agung Subono, SE., M.Si

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan persepsi nilai terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai mediasi pada RSUD RAA Soewondo Pati. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini ialah pasien dan pengunjung di RSUD RAA Soewondo Pati. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan penentuan jumlah sampel menggunakan metode Hair. Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan online kuesioner dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien dan pengunjung yang pernah menggunakan layanan jasa kesehatan di RSUD RAA Soewondo Pati. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan analisis data SEM melalui program AMOS 24.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, selanjutnya citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, selanjutnya persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, selanjutnya kepuasan pasien tidak dapat menjadi mediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, selanjutnya kepuasan pasien dapat menjadi mediasi antara citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien, selanjutnya kepuasan pasien dapat menjadi mediasi antara persepsi nilai terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra rumah sakit, persepsi nilai, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, HOSPITAL IMAGE, AND
PERCEIVED VALUE ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT
SATISFACTION AS MEDIATION AT RAA SOEWONDO PATI HOSPITAL***

ADISTYA RIZALDI PRATAMA
2016-11-345

Pembimbing : 1. Dr. H Mochamad Edris, Drs, MM
2. Agung Subono, SE., M.Si

***MURIA KUDUS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM***

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, hospital image and perceived value on patient loyalty through patient satisfaction as mediation at RAA SOEWONDO Pati Hospital. In this study using quantitative methods. The population in this study were patients and visitors to RSUD RAA Soewondo Pati. The samples in this study were 100 with the determination of the number of samples using the Hair method. Collecting data in this study using a questionnaire with an online questionnaire by distributing questionnaires who have used health services at RAA Soewondo Pati Hospital. The data analysis technique in this study was to use SEM data analysis through the AMOS 24 program.

The results of this study indicate that service quality has a positive and insignificant effect on patient satisfaction, furthermore, hospital image has a positive and significant effect on patient satisfaction, perceived value has a positive and significant effect on patient satisfaction, service quality has a positive and insignificant effect on patient loyalty. Hospital image has a positive and significant effect on patient loyalty, then perceived value has a positive and significant effect on patient loyalty, furthermore patient satisfaction cannot be a mediation between service quality and patient loyalty, furthermore patient satisfaction can be a mediation between hospital image and patient loyalty. Furthermore, patient satisfaction can be a mediation between perceived value and patient loyalty

Keyword : Service quality, hospital image, perceived value, patient satisfaction, patient loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup.....	9
1.3. Perumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2. Citra Rumah Sakit.....	15
2.3. Persepsi Nilai	18
2.4. Kepuasan Pasien.....	20
2.5. Loyalitas Pasien	22
2.6. Penelitian Terdahulu	24
2.7. Pengaruh Antar Variabel.....	30
2.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	30
2.7.2. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien.....	30
2.7.3. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pasien	31
2.7.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.....	32
2.7.5. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien.....	33
2.7.6. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pasien	33

2.7.7. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	34
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.9. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Rancangan Penelitian	38
3.2. Variabel Penelitian	38
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	39
3.3.1. Kualitas Pelayanan (X ₁)	39
3.3.2. Citra Rumah Sakit (X ₂).....	40
3.3.3. Persepsi Nilai (X ₃).....	41
3.3.4. Kepuasan Pasien (Y ₁).....	42
3.3.5. Loyalitas Pasien (Y ₂)	43
3.4. Jenis dan Sumber Data	43
3.5. Populasi dan Sampel	44
3.5.1. Populasi	44
3.5.2. Sampel.....	44
3.6. Pengumpulan Data	46
3.6.1. Metode Kuesioner	46
3.7. Uji Instrumen Penelitian	47
3.7.1. Uji Validitas	47
3.7.2. Uji Realibilitas	48
3.8. Pengolahan Data.....	49
3.9. Analisis Data	51
3.9.1. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Hasil Penelitian	62
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.2. Karakteristik Responden	63
4.1.3. Deskriptif Variabel Penelitian.....	66
4.1.4. Analisis Data	69
4.1.5. Analisis Konfirmatori.....	70

4.1.6. Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	75
4.1.7. Uji Normalitas	77
4.1.8. Evaluasi Outliers	78
4.1.9. Uji Hipotesis	79
4.1.10. Pengaruh Langsung (<i>Direct</i>) dan Tidak Langsung (<i>Indirect</i>).....	82
4.2. Pembahasan.....	84
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	84
4.2.2. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien	85
4.2.3. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pasien	86
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.....	87
4.2.5. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien.....	88
4.2.6. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pasien	88
4.2.7. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	89
4.2.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	90
4.2.9. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	90
4.2.10. Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran.....	94
5.2.1. Bagi RSUD RAA Soewondo Pati.....	94
5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pasien yang berobat di RSUD RAA Soewondo Pati dari tahun 2016-2020	7
Tabel 3.1. Uji Validitas	48
Tabel 3.2. Uji Reliabilitas	49
Tabel 3.3. Tabel Goodness of Fit	60
Tabel 4.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2. Responden Menurut Usia	64
Tabel 4.3. Responden Menurut Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4.4. Responden Menurut Pekerjaan/ Profesi	65
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	66
Tabel 4.6. Deskripsi Variabel Citra Rumah Sakit (X_2)	67
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Persepsi Nilai (X_3)	68
Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y_1)	68
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien (Y_2)	69
Tabel 4.10. Uji Model <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen	71
Tabel 4.11. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen (<i>Regression Weights: (Group number 1-Default model)</i>)	72
Tabel 4.12. Uji Model <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen	74
Tabel 4.13. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen (<i>Regression Weights: (Group number 1-Default model)</i>)	75
Tabel 4.14. Uji Model <i>Goodness of Fit</i> Variabel Penelitian	76
Tabel 4.15. Uji Normalitas	77
Tabel 4.16. Analisis <i>Outlier</i>	78
Tabel 4.17. <i>Scalar Estimates (Group number 1-Default model)</i> <i>Maximum Likelihood Estimates Regression Weight</i>	79
Tabel 4.18. Hasil Estimasi <i>Direct Effect</i>	82
Tabel 4.19. Hasil Estimasi <i>Indirect Effect dan Total Effect</i>	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	36
Gambar 4.1. Konfirmatori Variabel Eksogen	70
Gambar 4.2. Konfirmatori Variabel Endogen.....	73
Gambar 4.3. Pengujian Full Model SEM.....	76

