



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DAN  
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN  
(Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati)**

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

Diajukan oleh :

**IRFAN BAHTIAR**

**NIM. 2016-11-324**

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DAN  
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN  
(Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati)**

Diajukan oleh :

**IRFAN BAHTIAR**

**NIM. 2016-11-324**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS  
PASIEN**

**(Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati)**

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

Kudus, 9 Februari 2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



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

Pembimbing I



**Dr. Drs. Ag Sunarno H., SH., S.Pd., MM**  
NIDN. 0026065516

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Pembimbing II



**Agung Subono, SE., M.Si**  
NIDN. 0520017602

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irfan Bahtiar

NIM : 201611324

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN (Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati)"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagaimana yang ada pada Skripsi ini. Jika terdapat karya dari hasil orang lain, saya mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila pada kemudian nanti terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penulisan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 11 Januari 2021  
Yang membuat pernyataan,

**Irfan Bahtiar**  
**NIM. 201611324**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya”(QS. Al Baqarah: 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.”(QS. Al Insyirah: 6-7)

“Rileks Tapi Narget” (Ridwan Kamil/Kang Emil)

### **Persembahan :**

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah SWT yang telah memberi jalan dan kemudahan dalam segala urusan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
2. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Bapak Rachman dan Ibu Jatmiati yang selalu mendukung baik secara moril maupun materil selama ini dan mendoakan disetiap langkah kakiku berpijak.
3. Tak lupa kakak kandungku tercinta Mbak Ajeng dan kakak iparku Mas Irwan yang selalu sabar dan mensupport saya serta selalu memberikan dukungan.
4. Dosen fakultas Ekonomi dan Almamater Universitas Muria Kudus.
5. Saudara, sahabatku “Bolo Ngopi” yang selalu memberikan semangat, nasehat serta motivasi dalam mengerjakan skripsi untuk meraih kesuksesan bersama dimasa depan yang tidak dapat saya sebutkan.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN (Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati).**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen Pemasaran

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Ir. Darsono M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
- 2) Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 3) Dr. Drs. Ag Sunarno H., SH., S.Pd., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
- 4) Agung Subono, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta bimbingan dengan sabar memberikan masukan, arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

- 5) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus atas segala ilmu yang telah diberikan.
- 6) Kepada bapak, ibu dan kakak tercinta yang telah memberikan ketulusan doa, semangat dan kasih sayang yang tulus.
- 7) Seluruh Pimpinan dan Karyawan serta terutama Pasien yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati sebagai responden dilaksanakannya penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, agar kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Kudus, 11 Januari 2021

Penulis

IRFAN BAHTIAR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN DAN  
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN  
(Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati)**

Irfan Bahtiar

NIM. 2016-11-324

Pembimbing 1 : Dr. Drs. Ag Sunarno H., SH., S.Pd., MM

Pembimbing 2 : Agung Subono., SE., MSi

UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien (studi kasus rumah sakit umum daerah kayen pati). Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 150 responden. Uji penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengolahan data menggunakan editing, coding, scoring, dan tabulating. Analisa data menggunakan SEM-AMOS.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Persepsi harga dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepercayaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien memiliki kekuatan sebagai variabel intervening antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Serta kepuasan pasien tidak memiliki kekuatan sebagai variabel intervening antara persepsi harga dan kepercayaan dengan loyalitas pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien



***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND TRUST  
ON PATIENT'S SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS ON PATIENT  
LOYALTY***

***(Case study Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati)***

Irfan Bahtiar

2016-11-324

*Adviser 1 : Dr. Drs. Ag Sunarno H., SH, S.Pd, MM*

*Adviser 2 : Agung Subono., SE, MSi*

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSSINESS  
STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of service quality, price perception and trust on patient satisfaction and its implications for patient loyalty( a case study of Kayen Pati's General Hospital). This study took a sample of 150 respondents. This research test using validity test and reliability test. Data processing using editing, coding, scoring, and tabulating. Data analysis using SEM-AMOS*

*The results of this study are service quality and price have a positive and significant effect on patient satisfaction. Meanwhile, trust has a negative and insignificant effect on patient satisfaction. Service quality has a negative and insignificant effect on patient loyalty. Perception Price and satisfaction have a positive and significant effect on patient loyalty. For trust has a positive and insignificant effect on patient loyalty. Patient satisfaction has the power as an intervening variable between service quality and patient loyalty. And patient satisfaction does not have the power as an intervening variable between price perception and trust with patient loyalty*

*Keywords: service quality, price perception, trust, patient satisfaction, patient loyalty*

## DAFTAR ISI

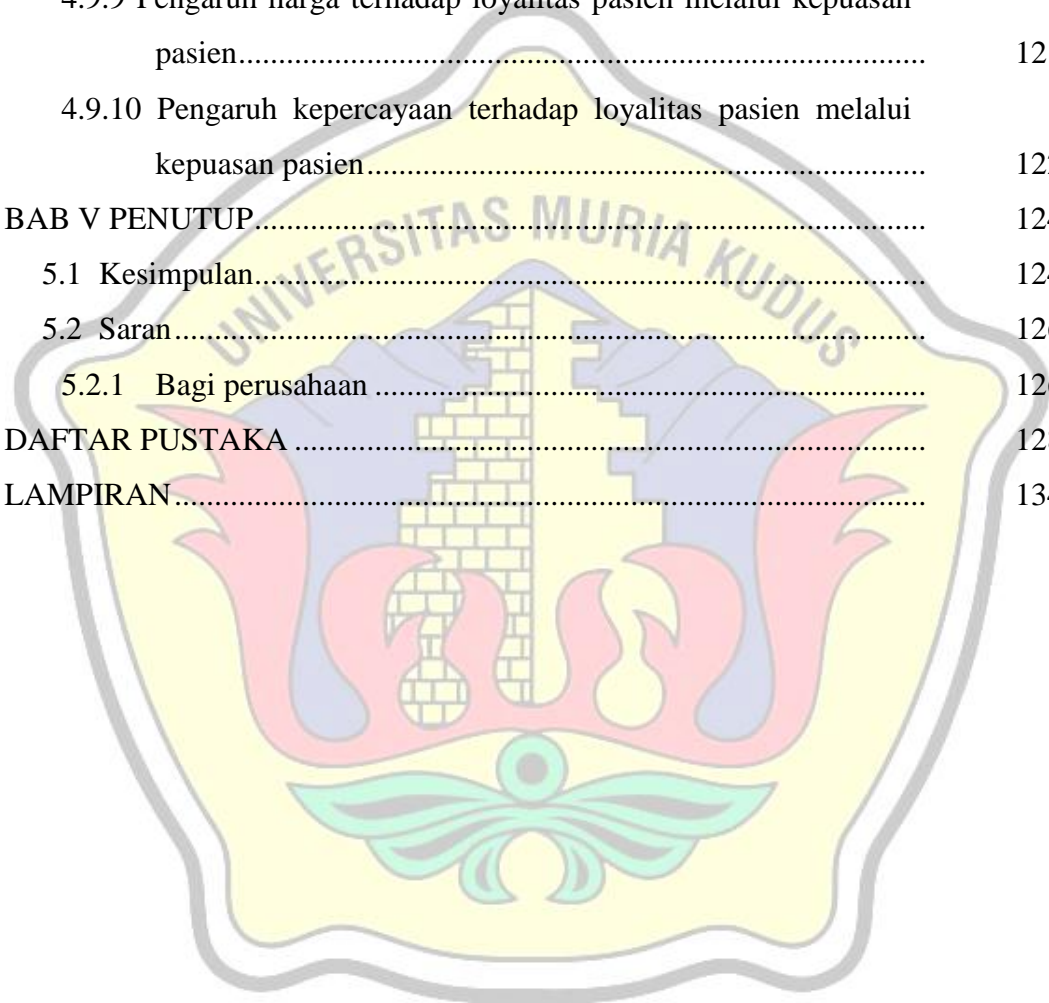
	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAKSI .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.2 Persepsi Harga.....	18
2.2.1 Pengertian Persepsi Harga.....	18
2.2.2 Indikator Persepsi Harga .....	21
2.3 Kepercayaan .....	23
2.3.1 Pengertian Kepercayaan .....	23
2.3.2 Indikator Kepercayaan .....	24
2.4 Kepuasan Pasien.....	27

2.4.1	Pengertian Kepuasan Pasien.....	27
2.4.2	Indikator Kepuasan Pasien .....	28
2.5	Loyalitas Pasien.....	31
2.5.1	Pengertian Loyalitas Pasien .....	31
2.5.2	Indikator Loyalitas Pasien.....	33
2.6	Penelitian Terdahulu .....	34
2.7	Pengaruh Antar Variabel.....	40
2.7.1	Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	40
2.7.2	Pengaruh antara Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien..	42
2.7.3	Pengaruh Antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien....	44
2.7.4	Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien .....	45
2.7.5	Pengaruh Antara Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pasien .....	47
2.7.6	Pengaruh Antara Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien...	48
2.7.7	Pengaruh Antara Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien .....	50
2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	52
2.9	Hipotesis Penelitian.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>54</b>
3.1	Rancangan penelitian .....	54
3.1.1	Lokasi Penelitian .....	54
3.1.2	Waktu Penelitian .....	54
3.1.3	Jenis Penelitian.....	54
3.2	Variabel Penelitian .....	55
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	56
3.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	56
3.3.2	Variabel Persepsi Harga (X2) .....	57
3.3.3	Variabel Kepercayaan (X3).....	58
3.3.4	Variabel Kepuasan Pasien (Y1) .....	59

3.3.5	Variabel Loyalitas Pasien (Y2) .....	60
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	61
3.4.1	Jenis Data .....	61
3.4.1.1	Data Kuantitatif .....	62
3.4.2	Sumber Data .....	62
3.4.2.1	Data Primer .....	62
3.4.2.2	Data Sekunder .....	63
3.5	Populasi dan Sampel .....	63
3.5.1	Populasi .....	63
3.5.2	Sampel .....	64
3.6	Pengumpulan Data .....	65
3.7	Pengolahan Data .....	67
3.8	Uji Instrumen .....	68
3.8.1	Uji Validitas .....	68
3.8.1.1	<i>Convergent Validity</i> .....	68
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	69
3.8.3	Teknik Analisis Data .....	70
3.8.3.1	Pengembangan Model Teoritis .....	70
3.8.3.2	Pengembangan Diagram Alur (Path Diagram) .....	71
3.8.3.3	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan .....	72
3.8.3.4	Memilih Matrik Input dan Estimasi Kovarians atau Korelasi .....	72
3.8.3.5	Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi .....	73
3.8.3.6	Interpretasi dan Modifikasi Model .....	77
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>78</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	78
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati .....	78
4.1.2	Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati .....	79
4.1.3	Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati .....	79
4.1.4	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati .....	81

4.2 Penyajian Data.....	82
4.2.1 Karakteristik Responden .....	82
4.2.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian.....	84
4.2.2.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	84
4.2.2.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Persepsi Harga ( $X_2$ ) .....	85
4.2.2.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	86
4.2.2.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien ( $Y_1$ ) .....	87
4.2.2.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pasien ( $Y_2$ ) .....	88
4.3 Analisis Data .....	89
4.3.1 Analisis Konfirmatori.....	90
4.3.1.1 Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen.....	90
4.3.1.2 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Eksogen .....	92
4.3.1.3 Analisis Konfirmatori Variabel Endogen.....	94
4.3.1.4 Analisis Konfirmatori Konstruksi Variabel Endogen.....	95
4.3.1.5 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	96
4.4 Uji Normalitas .....	98
4.6 Uji Hipotesis.....	101
4.7 Pengaruh Langsung ( <i>Direct</i> ) dan Pengaruh tidak Langsung ( <i>Indirect</i> ).....	104
4.7.1 <i>Direct Effect</i> .....	104
4.7.2 Besarnya <i>Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i> .....	105
4.8 Uji Mediasi .....	106
4.9 Pembahasan .....	108
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasi.....	108
4.9.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasi.....	111
4.9.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasi.....	113

4.9.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.....	114
4.9.5 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pasien .....	116
4.9.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien.....	118
4.9.7 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	119
4.9.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	121
4.9.9 Pengaruh harga terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.....	121
4.9.10 Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.....	122
BAB V PENUTUP.....	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	126
5.2.1 Bagi perusahaan .....	126
DAFTAR PUSTAKA .....	128
LAMPIRAN.....	134



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Bobot Nilai Kuesioner Skala Likert.....	66
Tabel 3.2 Tabel Model Persamaan Struktural.....	72
Tabel 3.3 Tabel <i>Goodness of Fit</i> .....	76
Tabel 4.1 Daftar Kecamatan dan Jumlah Penduduk Eks Kawedanan Kayen pada tahun 2003 .....	78
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	82
Tabel 4.3 Usia Responden.....	82
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	83
Tabel 4.5 Pekerjaan atau Profesi Responden .....	84
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) .....	84
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Harga (X <sub>2</sub> ).....	85
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (X <sub>3</sub> ).....	86
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasasn Pasien (Y <sub>1</sub> ).....	87
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pasien (Y <sub>2</sub> ).....	88
Tabel 4.11 Uji Model Goodness of Fit variabel Eksogen.....	92
Tabel 4.12 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen <i>Regression</i> <i>Weihts: (Group number 1-Default model)</i> .....	93
Tabel 4.13 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen.....	95
Tabel 4.14 Analisis Konfirmatori Konstruk Variabel Endogen.....	96
Tabel 4.15 Uji Model <i>Goodness of Fit</i> .....	98
Tabel 4.16 Uji Normalitas.....	99
Tabel 4.17 Uji Outliers.....	99
Tabel 4.18 <i>Scolar Estimates (Group number 1- Default model)</i> .....	102
Tabel 4.19 Hasil Estimasi <i>Dirrect Effect</i> .....	105
Tabel 4.20 Hasil Estimasi <i>Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i> .....	105

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran Teoritis .....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kayen Pati .....	81
Gambar 4.2 Hasil Output Variabel Eksogen.....	91
Gambar 4.3 Hasil <i>Output</i> Analisis Konfirmatori Endogen .....	94
Gambar 4.4 Hasil Path Diagram Hasil Penelitian.....	97

