

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSI
SUNAN KUDUS**



TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata dua (S2) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Oleh :

**GIRMAN
NIM. 2018-01-012**

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

2021

TESIS

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSI SUNAN KUDUS

Oleh

GIRMAN

NIM : 2018-01-012

Telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal 31 Agustus 2021

Pembimbing I



Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



SUTONO, SE, MM, Ph.D
NIDN. 0626017003



Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr. KERTATI SUMEKAR, SE, MM
NIDN. 0616077304

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

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

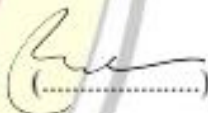
JUDUL TESIS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSI
SUNAN KUDUS**


Nama Mahasiswa : **GIRMAN**
NIM : **2018-01-012**
Program Studi : **Magister Manajemen**
Tanggal Ujian : **31 Agustus 2021**

TIM PEMBIMBING

Ketua : **Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM** 

Anggota : **SUTONO, SE, MM, Ph.D** 

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : **Dr. KERTATI SUMEKAR, SE, MM** 

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan Judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSI SUNAN KUDUS

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Penelitian Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 31 Agustus 2021

Peneliti,

GIRMAN

NIM : 2018-01-012

RIWAYAT HIDUP

Nama : Girman TTL : Bulungan, 24 Juli 1975, Nama Ayah : H. Tamin Wongso (alm), Nama Ibu : Raminah (almh), SD N 1 Tg. Selor lulus th 1986, SMP N 2 Tg. Selor lulus th 1989, SMA N Tg. Selor lulus th 1992 Sarjana S-1 IST"AKPRIND" JOGJA lulus th 1998, Riwayat Pekerjaan sekarang wiraswasta di mitra printing dan mitra kandang sebagai pemilik

Kudus, 31 Agustus 2021

Peneliti,

GIRMAN

NIM : 2018-01-012



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Dra. Sulistyowati, SH, CN, selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studi.
4. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan masukan, dukungan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini
5. Sutono, SE, MM, Ph.D, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan tesis ini.
6. Para dosen dan rekan-rekan mahasiswa di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bantuan atau ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.
7. Direktur RSI Sunan Kudus dr. Ahmad Syaifuddin, M.Kes yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada peneliti.
8. Dewan Direktur dan jajaran manajerial, karyawan dan karyawan RSI Sunan Kudus yang memberikan kesempatan untuk tempat penelitian dan membantu terwujudnya Tesis ini.
9. Anak dan istri yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga terwujudnya Tesis ini.
10. Responden penelitian yang telah membantu peneliti dari awal sampai akhir penelitian.
11. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga Allah SWT, melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada semua pihak dan membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan tesis ini. Kami sadar tesis ini jauh dari kata sempurna, tetapi kami berharap tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi manajerial RSI Sunan Kudus.

Kudus, 31 Agustus 2021

Peneliti,

GIRMAN

NIM : 2018-01-012



ABSTRAKSI

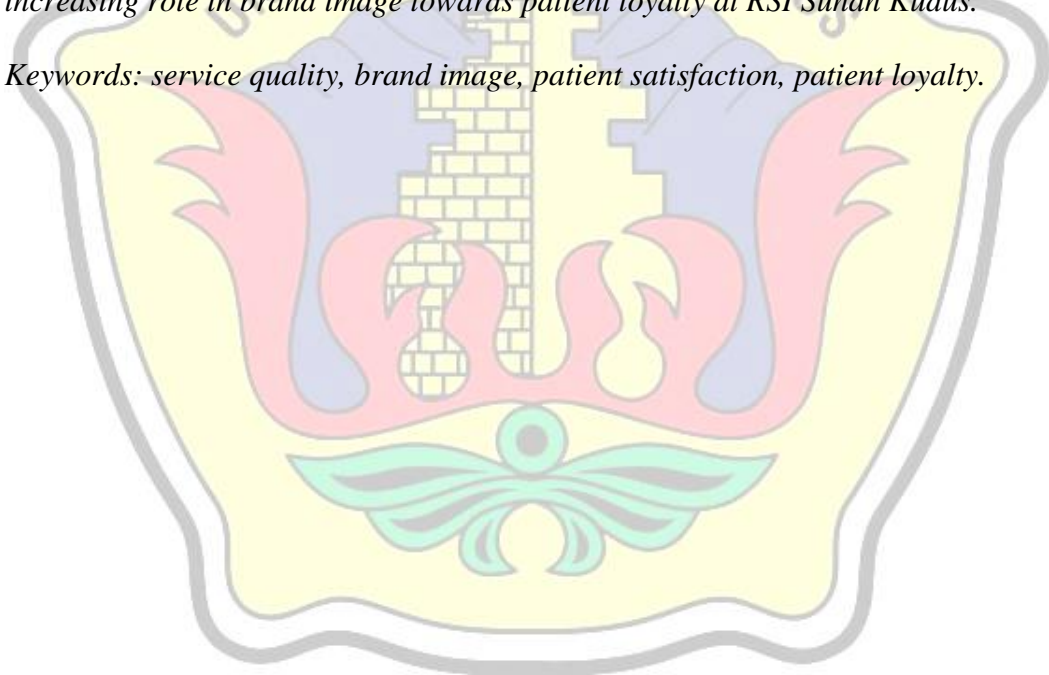
Penelitian ini menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSI Sunan Kudus. Sampel penelitian ini sebanyak 160 Pasien RSI Sunan Kudus. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis dan sumber data menggunakan data sekunder dan primer. Analisis data menggunakan SEM AMOS. Hasil kesimpulan menyatakan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pasien RSI Sunan Kudus (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien RSI Sunan Kudus (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSI Sunan Kudus (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Citra Merek terhadap Kepuasan Pasien RSI Sunan Kudus (5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien RSI Sunan Kudus; (6) Kepuasan mampu memberikan peran peningkatan pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas Pasien RSI Sunan Kudus. (7) Kepuasan mampu memberikan peran peningkatan pada citra merek terhadap loyalitas Pasien RSI Sunan Kudus.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

ABSTRACT

This study analysis the effect Service Quality and Brand Image on Loyalty through Inpatient Satisfaction at RSI Sunan Kudus. The sample of this study were 160 patients of RSI Sunan Kudus. Collecting data using a questionnaire. Types and sources of data using secondary and primary data. Analysis Data Use SEM AMOS. The conclusion states that (1) there is a positive and significant effect between service quality and patient loyalty at RSI Sunan Kudus (2) There is a positive and significant influence between brand image and patient loyalty at RSI Sunan Kudus (3) There is a positive and significant influence between service quality and patient satisfaction at RSI Sunan Kudus (4) There is a positive and significant effect between Brand Image and Patient Satisfaction at RSI Sunan Kudus (5) There is a positive and significant influence between Patient Satisfaction and Patient Loyalty at RSI Sunan Kudus (6) Satisfaction is able to provide an increasing role in service quality towards patient loyalty at RSI Sunan Kudus. (7) Satisfaction is able to provide an increasing role in brand image towards patient loyalty at RSI Sunan Kudus.

Keywords: service quality, brand image, patient satisfaction, patient loyalty.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSI SUNAN KUDUS**. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) di Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, banyak kekurangan dan keterbatasan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan memberikan sumbangsih untuk diterapkan baik dalam praktek maupun untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, 31 Agustus 2021

Peneliti,

GIRMAN

NIM : 2018-01-012

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	16
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN.....	41
3.1. Kerangka Konsep	41
3.2. Definisi Operasional Variabel	43
BAB IV METODE PENELITIAN.....	50
4.1. Pendekatan Penelitian	50
4.2. Tempat dan Waktu Penelitian	50
4.3. Populasi dan Sampel	50
4.4. Jenis dan Sumber Data	51
4.5. Pengukuran Variabel	51
4.6. Pengolahan Data	52
4.7. Analisis Data	55
4.8. Uji Instrumen	55
4.9. Teknik Analisis Data	55
4.10. Uji Hipotesis	64
BAB V HASIL PEMBAHASAN	66

5.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
5.2.	Penyajian Data	68
5.3.	Analisis Data	73
5.4.	Pembahasan	93
BAB VI PENUTUP		103
6.1.	Kesimpulan	103
6.2.	Implikasi	104
6.2.1.	Implikasi Teoritis	104
6.2.2.	Implikasi Manajerial	104
6.3.	Penelitian Yang Akan Datang	105
DAFTAR PUSTAKA		106

