



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH  
SAKIT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN  
DI RS. ISLAM SUNAN KUDUS**

Oleh:

**BUDI SETIAWAN**

2016-11-304

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2021**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH  
SAKIT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN  
DI RS. ISLAM SUNAN KUDUS**

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

Oleh:

**BUDI SETIAWAN**

2016-11-304

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

**TAHUN 2021**

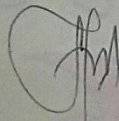
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI  
KEPUASAN PASIEN DI RS. ISLAM SUNAN KUDUS**

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

Kudus,

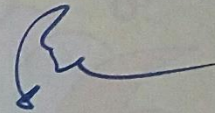
2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



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

Pembimbing I



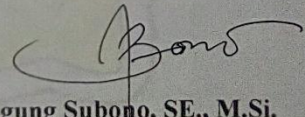
**Sutono, SE., MM., Ph.D.**  
NIDN. 0626017003

Mengetahui,  
Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N.**  
NIDN. 0607076401

Pembimbing II



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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

*"Barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan bagiNya kemudahan dalam urusannya." (Q.S. At-Talaq: 4)*

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan" (Q.S. Al-Insyirah: 5)*

*"Tujuan hidup adalah gawang, di mana Anda mengarahkan tendangan bola dengan segenap konsentrasi dan kekuatan yang Anda miliki" (Hillary Jones)*

### Persembahan:

1. Untuk kedua orang tua yang saya cintai dan sayangi yang selalu memberi dukungan, motivasi, serta selalu mendoakan saya untuk menjadi lebih baik hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Untuk adik yang juga saya cintai dan sayangi serta selalu ikut mendukung dan mendoakan saya untuk menjadi lebih baik.
3. Untuk teman-teman serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya selama penyelesaian tugas akhir ini.
4. Untuk almamater Universitas Muria Kudus.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN (DI RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS)”. Tujuan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dari Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dikarenakan keterbatasan dalam kemampuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis juga menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan kali ini perkenankan saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N., selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan penelitian penulisan skripsi ini.
2. Dina Lusianti, SE., MM., AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Sutono, SE., MM., Ph.D, sebagai dosen pembimbing 1 yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Agung Subono, SE., M.Si, sebagai dosen pembimbing dua yang telah membantu, mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman khususnya pada bidang ilmu manajemen yang sangat bermanfaat.
6. Kedua orang tua saya yang telah senantiasa memberikan do'a, dukungan serta motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua teman-teman yang telah membantu serta mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Kudus, ..... 2021

Peneliti

**Budi Setiawan**  
2016-11-304

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI  
KEPUASAN PASIEN DI RS. ISLAM SUNAN KUDUS**

BUDI SETIAWAN  
2016-11-304

Pembimbing: 1. Sutono, SE., MM., Ph.D  
2. Agung Subono, SE., M.Si

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

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di RS. Islam Sunan Kudus. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini ialah pasien di RS. Islam Sunan Kudus. Sampel pada penelitian ini sebanyak 140 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 menggunakan layanan jasa kesehatan di RS. Islam Sunan Kudus. 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 signifikan terhadap kepuasan pasien, citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan, loyalitas pasien, kepuasan pasien.**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, HOSPITAL IMAGE, AND  
TRUST ON PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT SATISFACTION  
IN SUNAN KUDUS ISLAMIC HOSPITAL**

BUDI SETIAWAN  
2016-11-304

Mentor: 1. Sutono, SE., MM., Ph.D  
2. Agung Subono, SE., M.Si

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

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, hospital image, and trust on patient loyalty through patient satisfaction at the hospital. Sunan Kudus Islam. In this study using quantitative methods. The population in this study were patients and visitors at the hospital. Sunan Kudus Islam. The sample in this study was 140 respondents 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 to patients who use health services at the hospital. Islam Sunan Kudus. The data analysis technique in this study is using SEM data analysis through the AMOS 24 program. The results in this study indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, hospital image has a positive and significant effect on patient satisfaction, trust has a negative and insignificant effect on patient satisfaction, service quality has a positive and significant effect on patient loyalty, hospital image has a positive and significant effect on patient loyalty, trust has a negative and insignificant effect on patient loyalty, patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty.*

*Keyword: Service quality, hospital image, trust, patient loyalty, patient satisfaction.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	17
1.3. Perumusan Masalah .....	18
1.4. Tujuan Penelitian .....	19
1.5. Manfaat Penelitian .....	20
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	20
1.5.2. Manfaat Praktis .....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	22
2.1. Perilaku Konsumen .....	22
2.2. Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.1. Indikator Kualitas Pelayanan .....	25
2.3. Citra Rumah Sakit .....	29
2.3.1. Indikator Citra Rumah Sakit .....	29
2.4. Kepercayaan .....	31
2.4.1. Indikator Kepercayaan Pasien .....	32
2.5. Kepuasan Pasien.....	34
2.5.1. Indikator Kepuasan Pasien.....	36
2.6. Loyalitas Pasien .....	39

2.6.1. Indikator Loyalitas Pasien.....	41
2.7. Pengaruh Antar Variabel.....	42
2.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	42
2.7.2. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien.....	43
2.7.3. Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien .....	44
2.7.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.....	45
2.7.5. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien.....	46
2.7.6. Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	47
2.7.7. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	48
2.8. Penelitian Terdahulu .....	48
2.9. Definisi Konseptual Variabel.....	53
2.9.1. Variabel Penelitian .....	53
2.9.2. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	54
2.9.3. Hipotesis Penelitian.....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	56
3.2. Variabel Penelitian .....	56
3.3. Definisi Operasional .....	57
3.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	57
3.3.2. Variabel Citra Rumah Sakit (X2) .....	58
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 .....	61
3.4.1.2. Data Kualitatif .....	61
3.4.2. Sumber Data .....	61
3.4.2.1. Data Primer .....	61
3.4.2.2. Data Sekunder .....	62
3.5. Populasi dan Sampel .....	63

3.5.1. Populasi .....	63
3.5.2. Sampel .....	63
3.6. Pengumpulan Data .....	65
3.7. Pengolahan Data .....	66
3.8. Uji Instrumen .....	67
3.8.1. Uji Validitas .....	68
3.8.1.1. Convergent Validity .....	68
3.8.1.2. Discriminant Validity .....	69
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	71
3.9. Teknik Analisis Data .....	71
3.9.1. Pengembangan Model Teoritis .....	72
3.9.2. Pengembangan Diagram Alur (Path Diagram) .....	73
3.9.3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan .....	73
3.9.4. Memilih Matrik Input dan Estimasi Kovarians atau Korelasi .....	74
3.9.5. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi .....	75
3.9.6. Evaluasi Kriteria Goodness-of-Fit .....	77
3.9.7. Interpretasi dan Modifikasi Model .....	79
3.9.8. Uji Hipotesis .....	80
3.9.9. Uji Mediasi .....	80
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
4.1. Gambaran Objek Penelitian .....	81
4.1.1. Profil Rumah Sakit Islam Sunan Kudus .....	81
4.1.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Sunan Kudus .....	82
4.2. Penyajian Data .....	82
4.3. Karakteristik Responden .....	82
4.3.1. Jenis Kelamin Responden .....	82
4.3.2. Usia Responden .....	83
4.3.3. Pendidikan Terakhir .....	84
4.3.4. Pekerjaan/ Profesi .....	84
4.4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian .....	85
4.4.1. Deskripsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X1) .....	85

4.4.2. Deskripsi Responden terhadap Citra Rumah Sakit (X2) .....	86
4.4.3. Deskripsi Responden terhadap Kepercayaan (X3) .....	87
4.4.4. Deskripsi Responden terhadap Kepuasan Pasien (Y1) .....	88
4.4.5. Deskripsi Responden terhadap Loyalitas Pasien (Y2) .....	89
4.5. Analisis Data .....	90
4.5.1. Analisis Konfirmatori .....	91
4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	100
4.6.1. Uji Validitas .....	100
4.6.2. Discriminant Validity .....	101
4.7. Uji Normalitas .....	103
4.8. Uji Outlier .....	105
4.9. Uji Hipotesis .....	107
4.10. Pengaruh Langsung (Direct) dan Pengaruh Tidak Langsung (Indirect)	110
4.11. Uji Mediasi .....	111
4.12. Pembahasan .....	114
4.12.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	114
4.12.2. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien .....	115
4.12.3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien .....	117
4.12.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien .....	118
4.12.5. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien .....	119
4.12.6. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien .....	120
4.12.7. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	121
BAB V PENUTUP .....	123
5.1. Kesimpulan .....	124
5.2. Saran .....	125
5.2.1. Bagi Rumah Sakit .....	125
5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya .....	126
DAFTAR PUSTAKA .....	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	131
SURAT IZIN PENELITIAN .....	164
BERITA ACARA TURNITIN .....	165

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar kegiatan <i>Hospital Social Responsibility</i> (HRS) Rumah Sakit Islam Sunan Kudus yang dilakukan setiap tahunnya .....	7
Tabel 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2016-2020 di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus .....	14
Tabel 1.3. Daftar Rumah Sakit di Kudus beserta tipenya .....	16
Tabel 3.1. Bobot Nilai Kuesioner Skala Likert .....	66
Tabel 3.2. Tabel Goodness of Fit .....	79
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	83
Tabel 4.2. Usia Responden .....	83
Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir Responden .....	84
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden .....	85
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1) .....	86
Tabel 4.6. Deskripsi Responden Terhadap Citra Rumah Sakit (X2) .....	87
Tabel 4.7. Deskripsi Responden Terhadap Kepercayaan (X3) .....	88
Tabel 4.8. Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Pasien (Y1) .....	89
Tabel 4.9. Deskripsi Responden terhadap Loyalitas Pasien .....	90
Tabel 4.10. Uji Model Goodness of Fit Variabel Eksogen .....	93
Tabel 4.11. Regression Weights Variabel Eksogen .....	94
Tabel 4.12. Standardized direct Variabel Eksogen .....	95
Tabel 4.13. Uji Model Goodness of Fit Variabel Endogen .....	96
Tabel 4.14. Regression Weights Variabel Endogen .....	97
Tabel 4.15. Standardized Direct Variabel Endogen .....	97
Tabel 4.16. Uji Model Goodness of Fit Full Model .....	99
Tabel 4.17. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	100
Tabel 4.18. Correlation: (Group number 1- Default Model) .....	102
Tabel 4.19. Nilai Korelasi Antar Variabel ( $\sqrt{AVE}$ ) .....	102
Tabel 4.20. Uji Normalitas .....	104
Tabel 4.21. Uji Multivariate Outliers .....	106

Tabel 4.22. Scalar Estimates, Maximum Likelihood Estimates Regression Weights: (Group number 1-Default model) .....	107
Tabel 4.23. Hasil Estimasi Standardized Direct Effect .....	110
Tabel 4.24. Hasil Estimasi Indirect Effect, Direct Effect, dan Total Effect .....	111
Tabel 4.25. Squared Multiple Correlation .....	113



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Kerangka Pemikiran Teoritis .....	54
Gambar 4.1. Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen .....	92
Gambar 4.2. Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Endogen .....	95
Gambar 4.3. Hasil Pengolahan SEM Sebelum Perbaikan .....	98
Gambar 4.4. Hasil Pengolahan SEM Setelah Perbaikan .....	99



