



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PESERTA JKN DI PUSKESMAS DAERAH KECAMATAN
DUKUHSETI KABUPATEN PATI)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang

Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh:

HILYATUL ULYA

2018-11-547

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PESERTA JKN DI PUSKESMAS DAERAH KECAMATAN
DUKUHSETI KABUPATEN PATI)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan tim penguji ujian skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus



Nurul Rizka Arumsari,, S.E., M.M.
NIDN : 0628048702

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PESERTA JKN DI PUSKESMAS DAERAH KECAMATAN
DUKUHSETI KABUPATEN PATI)**

Nama : Hilyatul Ulya
NIM : 201811547
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji ujian skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing I

Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

NIDN : 0628048702

Dr. Supriyono, S.E., M.M.

NIDN : 0614037104

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dosen Pembimbing II

Dr. Kertiati Sumekar, S.E., M.M.

NIDN : 0616077304

Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

NIDN : 0628048702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Kebaikan tidak sama dengan kejahanan. Tolaklah kejahanan itu dengan cara yang lebih baik sehingga yang memusuhi kamu akan seperti teman yang setia.”

(Q.S Fusshilat: 34).

“Mudah-mudahan Allah menimbulkan kasih sayang antara kamu dengan orang-orang yang kamu musuhi di antara mereka. Dan Allah adalah Maha Kuasa. Dan Allah Maha pengampun lagi Maha penyayang.”

(Q.S Al-Mumtahanah: 7).

Persembahan:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- Kedua Orang tua dan Keluarga Tercinta
- Sahabat-sahabatku yang selalu menyemangati dan selalu memberikan arahan-arahan mengenai alur skripsi.
- Semua Teman-teman angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Almamaterlu Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PESERTA JKN DI PUSKESMAS DAERAH KECAMATAN DUKUHSETI KABUPATEN PATI).”**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang 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. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
- 3) Nurul Rizka Arumsari,, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus dan selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

- 4) Dr. Supriyono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
- 5) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 6) Buat keluaraga saya tercinta, Ibu serta kakak-kakaku. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, semangat, serta do'a yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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,

2022

**HILYATUL ULYA
2018-11-547**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA PESERTA JKN DI PUSKESMAS DAERAH KECAMATAN
DUKUHSETI KABUPATEN PATI)**

HILYATUL ULYA
2018-11-547

Pembimbing :

- (1) Dr. Supriyono, S.E., M.M.
(2) Nurul Rizka Arumsari,, S.E., M.M.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening (studi pada peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti Kabupaten Pati). Dalam penelitian ini populasi yang akan dijadikan penelitian adalah para peserta JKN yang minimal sudah dua kali dalam menggunakan jasa di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti, sampel dalam penelitian ini adalah 135 responden. Hasil analisis dalam penelitian dengan *metode Structural Equation Modeling* (SEM) adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada pasien peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada pasien peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada pasien peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada pasien peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada pasien peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada pasien peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pada pasien peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien menunjukkan hasil pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Fasilitas terhadap loyalitas pasien menunjukkan hasil pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Lokasi terhadap loyalitas pasien menunjukkan hasil pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Loyalitas, dan Kepuasan.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY,
FACILITIES, AND LOCATIONS ON PATIENT LOYALTY WITH PATIENT
SATISFACTION AS THE INTERVENING VARIABLE
(STUDY ON JKN PARTICIPANTS IN REGIONAL PUSKESMAS OF
DUKUHSETI DISTRICT, PATI REGENCY)**

HILYATUL ULYA
2018-11-547

Advisor :

- (1) Dr. Supriyono, S.E., M.M.
(2) Nurul Rizka Arumsari,, S.E., MM.

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of service quality, facilities, and location on patient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable (study on JKN participants at the Regional Health Center, Dukuhseti District, Pati Regency). In this study, the population that will be used as research is JKN participants who have used the services at least twice at the Dukuhseti District Health Center, the sample in this study was 135 respondents. The results of the analysis in the study using the Structural Equation Modeling (SEM) method is that the quality of service has a positive and significant effect on satisfaction in JKN participant patients at the Dukuhseti District Health Center. Facilities have a positive and significant effect on satisfaction of JKN participant patients at the Dukuhseti District Health Center. Location has a positive and significant effect on satisfaction of JKN participant patients at the Dukuhseti District Health Center. Service quality has a positive and significant effect on loyalty to JKN participant patients at the Dukuhseti District Health Center. Facilities have a positive and significant effect on loyalty to JKN participant patients at the Dukuhseti District Health Center. Location has a positive and significant effect on loyalty to JKN participant patients at the Dukuhseti District Health Center. Satisfaction has a positive and significant effect on loyalty to JKN participant patients at the Dukuhseti District Health Center. Service quality on patient loyalty shows that the direct effect is greater than the indirect effect. Facilities on patient loyalty show that the direct effect is greater than the indirect effect. Location on patient loyalty shows that the direct effect is greater than the indirect effect.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Location, Loyalty, and Satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACTION</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Perilaku Konsumen	12
2.2. Kualitas Pelayanan	14
2.3. Fasilitas	17
2.4. Lokasi	20
2.5. Kepuasan	22
2.6. Loyalitas	25
2.7. Pengaruh Antar Variabel	27
2.8. Tinjauan Penelitian Terdahulu	32
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis	38
2.10. Hipotesis	39

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1. Rencana Penelitian	40
3.2. Variabel Penelitian	40
3.3. Definisi Operasional	41
3.4. Jenis Dan Sumber Data	42
3.5. Populasi dan Sampel	43
3.6. Teknik Pengumpulan Data	44
3.7. Pengolahan Data	45
3.8. Uji Instrumen	47
3.9. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2. Penyajian Data	58
4.3. Analisis Data	78
4.4. Pembahasan	93
BAB V PENUTUP	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Peserta JKN di Puskesmas Daerah Kecamatan Dukuhseti tahun (2018-2021)	6
Tabel 3.1 Uji <i>Goodness of Fit</i>	54
Tabel 4.1 Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Prosentase Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.4 Prosentase Responden Berdasarkan Pembelian.....	60
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Fasilitas	62
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Lokasi.....	63
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepuasan.....	64
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Loyalitas.....	65
Tabel 4.10 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan ...	69
Tabel 4.11 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	70
Tabel 4.12 <i>Regression Weights</i>	81
Tabel 4.13 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen Sebelum Perbaikan ..	82
Tabel 4.14 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen Setelah Perbaikan....	83
Tabel 4.15 <i>Regression Weights</i>	84
Tabel 4.16 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Full Model Sebelum Perbaikan	85
Tabel 4.17 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> Variabel Full Model Setelah Perbaikan .	86
Tabel 4.18 Uji Validitas	88
Tabel 4.19 Uji <i>Average Variance Extracted</i> variabel penelitian	89
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	89
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.22 Uji Normalitas.....	92
Tabel 4.23 Outlier	93
Tabel 4.24 <i>Mahalanobis Distance</i>	94
Tabel 4.25 <i>Standardised Regression Weights</i>	95

Tabel 4.26 <i>Square Multiple Correlation</i>	97
	Halaman
Tabel 4.27 Hasil Estimasi Parameter	98
Tabel 4.28 Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian.....	100
Tabel 4.28 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian	101
Tabel 4.29 Besar <i>Total Effect</i>	101



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis	36
Gambar 4.1 Output Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	66
Gambar 4.2 Output Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	68
Gambar 4.3 Output Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....	72
Gambar 4.4 Output Variabel Endogen Setelah Perbaikan.....	73
Gambar 4.5 Full Measurement Model Sebelum Perbaikan	75
Gambar 4.6 Full Measurement Model Setelah Perbaikan	76
Gambar 4.7 <i>Structural Equation Modelling</i>	77

