

**PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN  
KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS  
PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM  
“SUNAN KUDUS” DENGAN KEPERCAYAAN PASIEN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**



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

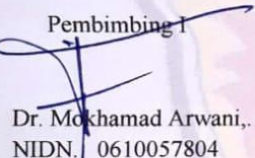
**TESIS**

**PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM "SUNAN KUDUS" DENGAN KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

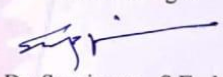
Oleh :  
**WAWAN EKO DARMAWAN**  
201901013

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tesis  
Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus  
Tanggal 27 Agustus 2021

Pembimbing I

  
Dr. Mokhamad Arwani, S.E., MM  
NIDN. 0610057804

Pembimbing II

  
Dr. Supriyono, S.E., M.M  
NIDN. 0614037104

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

  
Dr. Kertan Sumekar, S.E., M.M  
NIDN. 0616077304

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

## IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

### JUDUL TESIS

**PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM "SUNAN KUDUS" DENGAN KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

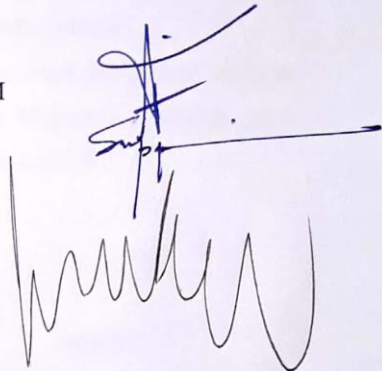
Nama Mahasiswa : Wawan Eko Darmawan  
NIM : 201901013  
Program Studi : Magister Manajemen  
Tanggal Ujian : 27 Agustus 2021

### TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Mokhamad Arwani, S.E., MM  
Anggota : Dr. Supriyono, S.E., M.M

### TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM



## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul :

**PENGARUH CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT  
ISLAM "SUNAN KUDUS" DENGAN KEPERCAYAAN PASIEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

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, 27 Agustus 2021

Mahasiswa



**WAWAN EKO DARMAWAN**

201901013

## RIWAYAT HIDUP

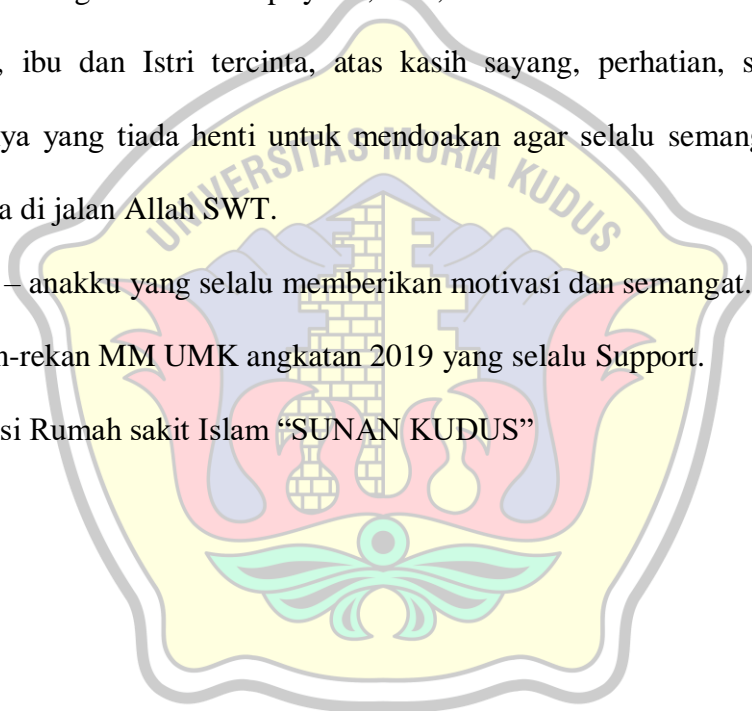
Wawan Eko Darmawan, Kudus, 21 Januari 1978 anak pertama dari ayah Miroyo Darmawan dan Ibu Suharni. SD, SMP dan SMA menempuh pendidikan di Kota Kudus. Kuliah di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta lulus tahun 2004. Aktif di organisasi profesi IDI sebagai pengurus. Bekerja di Rumah Sakit Islam “SUNAN KUDUS” sebagai wakil direktur pelayanan tahun 2020 – 2025.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Dr. Drs. H. Mochammad Edris, MM beserta jajarannya.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Kertati Sumekar, SE. MM.
4. Pembimbing pertama Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM.
5. Pembimbing kedua Dr. Supriyono, S.E., M.M
6. Ayah, ibu dan Istri tercinta, atas kasih sayang, perhatian, semangat, dan do'anya yang tiada henti untuk mendoakan agar selalu semangat dan selalu berada di jalan Allah SWT.
7. Anak – anakku yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
8. Rekan-rekan MM UMK angkatan 2019 yang selalu Support.
9. Direksi Rumah sakit Islam “SUNAN KUDUS”



Kudus, 27 Agustus 2021

Mahasiswa

**WAWAN EKO DARMAWAN**

201901013

## ABSTRAK

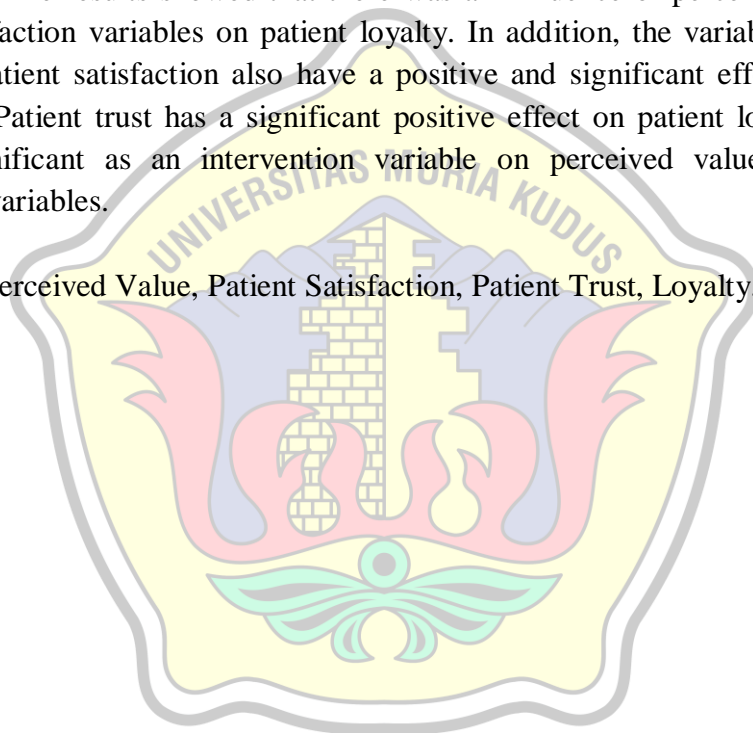
Pasien merupakan konsumen di tingkat pelayanan kesehatan termasuk di Rumah Sakit. Pasien semakin kritis dalam melihat dan memilih, mengingat ketatnya persaingan antar Rumah Sakit yang beroperasi sehingga lebih selektif. Oleh karena itu, Rumah Sakit diuntut untuk melakukan pengukuran penerimaan nilai yang dirasakan pasien serta kepuasan pasien sehingga dapat menjaga kepercayaan pasien dan dapat menciptakan loyalitas pasien. Tujuan dalam penelitian ini (1) untuk menguji pengaruh langsung variable *perceived value* dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. (2) untuk menguji pengaruh langsung variable *perceived value* dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien. (3) untuk menguji pengaruh variable kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien. (4) serta untuk menguji pengaruh tidak langsung variable *perceived value* dan kepuasan pasien terhadap variable loyalitas pasien. Teknik *accidental sampling* digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah sampel 150 responden. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh variable *perceived value* dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Selain itu variable *perceived value* dan kepuasan pasien juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Kepercayaan pasien signifikan sebagai variable *intervening* terhadap variable *perceived value* dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Perceived Value*, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, Loyalitas.

## ABSTRACT

Patients are consumers at the level of health services, including in hospitals. Patients are increasingly looking at and choosing, given the intense competition between operational hospitals so that they are more selective. Therefore, hospitals are required to measure the acceptance of the patient's perceived value and patient satisfaction so that they can maintain trust and can create patient loyalty. The purpose of this study (1) is to examine the direct effect of perceived value and patient satisfaction variables on patient loyalty. (2) to examine the direct effect of perceived value and patient satisfaction variables on patient confidence. (3) to examine the effect of the patient's trust variable on patient loyalty. (4) as well as to examine the indirect effect of the value perception variable and patient satisfaction on the patient loyalty variable. Accidental sampling technique was used in this study with a sample of 150 respondents. The results showed that there was an influence of perceived value and patient satisfaction variables on patient loyalty. In addition, the variables perceived value and patient satisfaction also have a positive and significant effect on patient confidence. Patient trust has a significant positive effect on patient loyalty. Patient trust is significant as an intervention variable on perceived value and patient satisfaction variables.

Keywords: Perceived Value, Patient Satisfaction, Patient Trust, Loyalty.



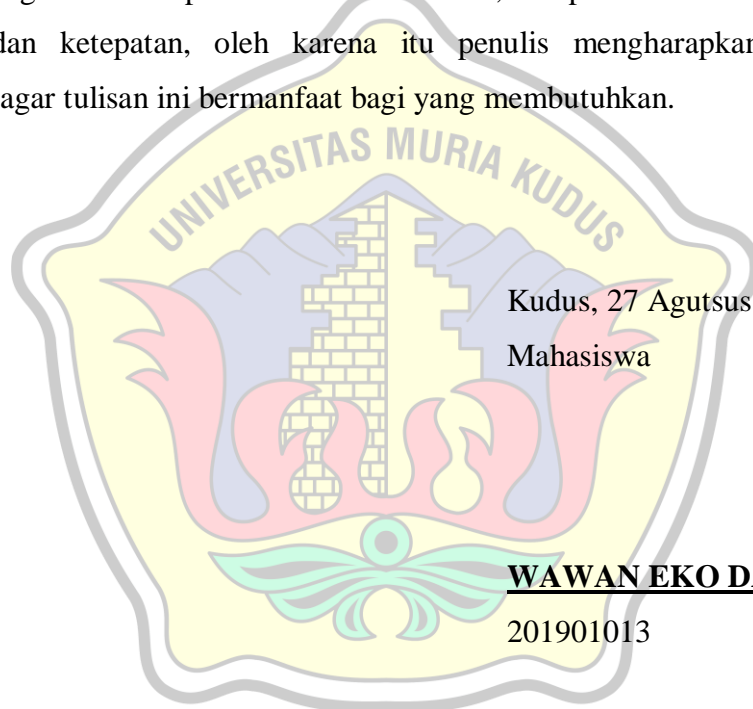


## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirrabbi'l'alamiin, dengan iringan do'a yang senantiasa mendapat limpahan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: **Pengaruh Customer Perceived Value Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam "Sunan Kudus" Dengan Kepercayaan Pasien Sebagai Variabel Intervening**

Tulisan ini menyajikan bahasan terkait dengan loyalitas pasien. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekuarang dan ketepatan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.



Kudus, 27 Agustus 2021

Mahasiswa

**WAWAN EKO DARMAWAN**

201901013

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	ii
RIWAYAT HIDUP .....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Perceived Value.....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.5 Kepercayaan.....	16
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN.....	17
3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	17
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.3 Hubungan Antar Variabel .....	20
3.3.1 Pengaruh Percieved Value terhadap Loyalitas .....	20
3.3.2 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas .....	21
3.3.3 Pengaruh Percieved Value terhadap Kepercayaan .....	22
3.3.4 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan .....	23
3.3.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas .....	23
3.3.6 Pengaruh Percieved Value Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan .....	24
3.3.7 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan .....	25
3.4 Hipotesis penelitian .....	26
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....	27
4.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27

4.2 Jenis dan Sumber Data .....	27
4.3 Populasi dan Sampel.....	29
4.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
4.5 Teknik Analisis.....	32
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Profil Rumah Sakit Islam “Sunan Kudus” .....	46
5.2 Deskripsi Data .....	46
5.2.1 Deskripsi Responden Penelitian.....	46
5.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
5.2.3 Responden Berdasarkan Usia .....	47
5.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
5.2.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	48
5.2.6 Deskripsi Variabel Penelitian .....	49
5.3 Pengujian Konfirmatory .....	55
5.3.1 Pengujian Konfirmatori Konstruk Penelitian .....	55
5.3.2 Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen.....	59
5.3.3 Standardized Regression Weights Variabel Eksogen .....	60
5.3.4 Pengujian Konfirmatory Variabel Endogen .....	61
5.3.5 Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen Setelah Perbaikan Model.....	63
5.3.6 Pengujian Konfirmatory Variabel Endogen Setelah Melakukan Perbaikan Model .....	64
5.4 Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi Full Model.....	65
5.4.1 Uji Normalitas Data .....	65
5.4.2 Uji Outlier.....	66
5.5 Pengujian Validitas Konstruk Full Model .....	67
5.6 Pengujian Kelayakan Model .....	69
5.7 Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	71
5.8 Pengujian Variabel Intervening.....	74
5.9 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total .....	77
5.10 Pembahasan.....	78
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
6.1 Kesimpulan .....	85
6.2 Keterbatasan dalam Penelitian .....	87
6.3 Implikasi Teoritis .....	87
6.4 Implikasi Manajerial.....	88
6.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>
1 Data penelitian .....	96
2 Hasil Data Penelitian .....	109
3 Kuesioner .....	116
4 Surat Ijin Penelitian .....	119
5 Bukti Lembar Tuniti.....	120

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan Pasien lama dan baru Rajal RSI Sunan Kudus .....	3
Tabel 1.2 Kepuasan pasien poliklinik RSI Sunan Kudus .....	4
Tabel 1.3 Komplain Pasien Rawat Jalan .....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	18
Tabel 4.1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus	29
Tabel 4.2 Bentuk Jawaban Likert .....	32
Tabel 4.3. Acuan Validitas .....	41
Tabel 4.4. Kriteria Absolute Fit Indicate .....	43
Tabel 4.5. Kriteria Fit Indicate .....	43
Tabel 4.6. Kriteria Parsimony Fit Indicate.....	44
Tabel. 4.7. Kriteria Goodness of Fit (GoF).....	44
Tabel 5.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 5.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 5.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 5.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ....	49
Tabel 5.5 Loading Factor Variabel Perceived Value (PV).....	50
Tabel 5.6 Loading Factor Variabel Kepuasan Pasien (KP) .....	51
Tabel 5.7 Loading Factor Variabel Kepercayaan (KC) .....	53
Tabel 5.8 Loading Factor Loyalitas (LY) .....	54
Tabel 5.9 Loading Factor Variabel Perceived Value (PV).....	56
Tabel 5.10 Loading Factor Variabel Kepuasan Pasien (KP) .....	57
Tabel 5.11 Loading Factor Variabel Kepercayaan (KC) .....	58
Tabel 5.12 Loading Factor Loyalitas (LY) .....	59
Tabel 5.13. Standardized RegressionWeights Variabel Eksogen .....	61
Tabel 5.14. Standardized RegressionWeightsVariabel Endogen.....	62
Tabel 5.15 Standardized RegressionWeightsVariabel Eksogen Setelah Model	63
Tabel 5.16. Hasil Pengujian Normalitas Data Full Model SEM.....	66
Tabel 5.17. Hasil Pengujian Outliers Full Model SEM.....	67
Tabel 5.18. Hasil Pengujian Construct Reliability Dan Variance Extracted..	67
Tabel 5.19. Uji Full Model goodness of fit SEM.....	70
Tabel 5.20. Nilai Squared Multiple Correlation .....	70
Tabel 5.21. Hasil Pengujian Regression Weights .....	72

Tabel 5.22. Hasil Pengujian Hipotesis .....	72
Tabel 5.23. Pengaruh Langsung Variabel Laten . .....	77
Tabel 5.24. Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten .....	78
Tabel 5.25. Pengaruh Total antar Variabel Laten.....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	17
Gambar 5.1. Analisis Konfirmatori Konstruk Perceived Value .....	50
Gambar 5.2. Analisis Konfirmatori Konstruk Kepuasan Pasien .....	51
Gambar 5.3. Analisis Konfirmatori Konstruk Kepercayaan.....	53
Gambar 5.4. Analisis Konfirmatori Konstruk Loyalitas .....	54
Gambar 5.5 Analisis Konfirmatori Konstruk Perceived Value.....	56
Gambar 5.6 Analisis Konfirmatori Konstruk Kepuasan Pasien (KP).....	57
Gambar 5.7 Analisis Konfirmatori Konstruk Kepercayaan .....	58
Gambar 5.8 Analisis Konfirmatori Konstruk Loyalitas.....	59
Gambar 5.9. Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Mo..	60
Gambar 5.10. Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan M.	62
Gambar 5.11. Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Mo..	63
Gambar 5.12. Pengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan Mo..	65
Gambar 5.13. Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling .....	69
Gambar 5.14. Deteksi Pengaruh Intervening Kepercayaan Pasien terhadap Perceived Value dengan Loyalitas. ....	74
Gambar 5.15. Deteksi Pengaruh Intervening Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas .....	76

