



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN
MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI INTERVENING
DI RSU MITRA BANGSA PATI**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

YONDA PUTRA AVIS KRISNANDA
NIM. 2016-11-360

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN
MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI INTERVENING
DI RSU MITRA BANGSA PATI**

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

Oleh :

YONDA PUTRA AVIS KRISNANDA
NIM. 2016-11-360

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI INTERVENING DI RSU MITRA BANGSA PATI**

Nama : Yonda Putra Avis Krisnanda
NIM : 2016-11-360
Program Studi : MANAJEMEN

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

Kudus,.....

Mengetahui

Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)

NIDN. 0024037701

Pembimbing I



(Sutono, S.E., M.M., Ph.D)

NIDN. 0626017003



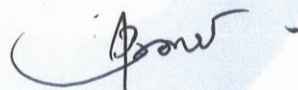
Mengetahui

Dekan

(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Agung Subono, SE, M.Si)

NIDN. 0520017602

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Betapapun sulitnya hidup ini, selalu ada sesuatu yang bisa kamu lakukan dan sukses

-Stephen Hawking

Persembahan :

1. Kedua orang tua tersayang
2. Sahabat, teman, dan kawan seperjuangan
3. Seluruh teman seangkatan fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria
Kudus

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Penulis telah mendapatkan bantuan dari banyak pihak dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, Msi., selaku Rektor Universitas MuriaKudus.
2. Ibu Dr. Kertati Sumekar, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
3. Ibu Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Bapak Sutono, S.E., M.M., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang beredia memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Agung Subono, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia memberikan bimbingan serta arahan kepada peneliti dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama perkuliahan hingga sampai saatini.

7. Kedua orang tua tercinta dan saudaraku yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Teman seperjuangan, yang telah membantu dan memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah mebantu dalam penyusuna hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang penulis dapatkan,

Kudus, Juli 2023

Yonda Putra Avis Krisnanda
NIM.201611360

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI INTERVENING DI RSU MITRA BANGSA PATI**

Yonda Putra Avis Krisnanda
2016-11-360

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 mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Subyek responden penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSU Mitra Bangsa Pati dengan sample sejumlah 120 responden dengan teknik purposive sampling. Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data penelitian ini menggunakan (SEM) Structural Equation Modeling) yang dioperasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien, tetapi harga tidak berpengaruh negatif pada loyalitas pasien. Hasil juga menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan harga tidak berpengaruh pada kepuasan pasien.

Keywords : service quality, trust, price, patient satisfied, patient loyalty

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND PRICE ON
PATIENT LOYALTY THROUGH PATIENT SATISFACTION AS
INTERVENING AT MITRA BANGSA PATI HOSPITAL**

Yonda Putra Avis Krisnanda
2016-11-360

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

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, trust and price on patient loyalty with patient satisfaction as the intervening variable. The respondent subjects of this study were outpatients at Mitra Bangsa Pati Hospital with a sample of 120 respondents using a purposive sampling technique. In this study data collection using a questionnaire. Analysis of the research data using (SEM) Structural Equation Modeling) which is operated through the AMOS program. The results of this study indicate that service quality, trust and patient satisfaction have a significant positive effect on patient loyalty, but price has no effect on patient loyalty. The results also show that service quality and trust have a significant positive effect on patient satisfaction, while price has no effect on patient satisfaction.

Keywords: patient quality, trust, price, patient satisfaction, patient loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup	7
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.2 Loyalitas Pasien	13
2.1.3 Kepuasan Pasien	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan	23
2.1.5 Kepercayaan	26

2.1.6	Harga	29
2.2	Pengaruh Antar Variabel	32
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	32
2.2.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	33
2.2.3	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas	34
2.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	35
2.2.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien ...	36
2.2.6	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien	37
2.2.7	Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	38
2.3	Penelitian Terdahulu	39
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	45
2.5	Hipotesis	47
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Rancangan Penelitian	48
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	49
3.2.1	Variabel Penelitian	49
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	50
3.3	Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1	Jenis Data	52
3.3.2	Sumber Data	53

3.4	Populasi dan Sampel	53
3.5	Pengumpulan Data	54
3.6	Pengolahan Data	55
3.7	Analisis Data	61
3.7.1	Asumsi Model Struktural	61
3.7.2	Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	64
4.1.1	Profil RSUD Mitra Bangsa	64
4.1.2	Karakteristik Responden	64
4.1.3	Deskriptif Variabel Penelitian	65
4.1.4	Uji Instrumen Penelitian	70
4.1.5	Analisis Data	75
4.1.6	Uji Hipotesis	78
4.1.7	Pengaruh Langsung (Direct) dan Pengaruh Tidak Langsung (Indirect)	83
4.1.8	Koefisien Determinasi	85
4.2	Pembahasan	86
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	86
4.2.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	87
4.2.3	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas	87

4.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	88
4.2.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien....	89
4.2.6	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien	90
4.2.7	Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	90
BAB V PENUTUP		
5.1	Simpulan	92
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN-LAMPIRAN		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Ulasan Pasien	2
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	67
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2)	67
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Penetapan Harga (X3).....	68
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y1)	69
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien (Y2)	70
Tabel 4.10	Uji Validitas Konvergen Full Model	72
Tabel 4.11	Uji Validitas Diskriminan dengan Nilai Akar AVE	73
Tabel 4.12	Uji <i>Construct Reliability</i>	74
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Sebelum Outliers	75
Tabel 4.14	<i>Observations Farthest from the Centroid (Mahalanobis Distance)</i>	76
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas setelah Outliers	77
Tabel 4.16	Hasil <i>Goodness of Fit</i>	78
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Pengaruh Antar Variabel	79
Tabel 4.18	Hasil Estimasi <i>Direct Effect</i>	83
Tabel 4.19	Hasil Estimasi <i>Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i>	84
Tabel 4.20	Analisis Koefisien Determinasi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening	46
Gambar 3.1 Model Persamaan Struktural	57
Gambar 4.1 Uji Konfirmatori Full Model	70
Gambar 4.2 Uji Konfirmatori Full Model setelah Modifikasi	71
Gambar 4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien	78