



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
CITRA RUMAH SAKIT, DAN PENETAPAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DAN VARIABEL KEPUASAN
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAA
SOEWONDO PATI)**

Oleh :

ALAN BUDI SANTOSO

NIM. 2016-11-435

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



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
CITRA RUMAH SAKIT, DAN PENETAPAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DAN VARIABEL KEPUASAN
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAA
SOEWONDO PATI)**

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

Oleh :
ALAN BUDI SANTOSO
NIM. 2016-11-435

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


ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DAN VARIABEL KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAA SOEWONDO PATI)

Nama : Alan Budi Santoso
NIM : 201611435
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


(INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE., M.M)
NIDN. 0022038001



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Dengan kembali bertaubat kepada-Nya dan bertakwalah kepada-Nya serta dirikanlah shalat dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang mempersekutukan Allah

(Ar Rumm ayat 31)

PERSEMBAHAN :

1. Ayah dan Ibu
2. Teman-teman

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan berkah-Nya, sehingga skripsi dengan judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT, DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DAN VARIABEL KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAA SOEWONDO PATI)** dapat terselesaikan. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E, M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekoomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Sutono, SE, MM, Ph.D, selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
5. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E,. M.M, selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah menyumbangkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis, dan seluruh staff


dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis selama menempuh studi.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga banyak memberikan dorongan, sumbangan tenaga dan pikiran serta doa, sehingga tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon para pembaca memberikan kritik dan saran sebagai bahan masukan penulis.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat. Amin.

Kudus, 2023
Peneliti



Alan Budi Santoso
NIM. 2016-11-435

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA RUMAH SAKIT,
DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PASIEN DAN
VARIABEL KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAA SOEWONDO PATI)**

ALAN BUDI SANTOSO
NIM. 2016-11-435

Pembimbing I. Sutono, SE, MM, Ph.D
II. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan penetapan harga terhadap loyalitas pasien dan variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati). Jenis data yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini sebanyak 120 responden. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data menggunakan coding, scoring, editing, tabulating dan proses dengan Program Komputer. Analisis data menggunakan uji *Confirmatory Factor Analysis* pada SEM. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penetapan harga terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penetapan harga terhadap loyalitas. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, citra rumah sakit, penetapan harga dan loyalitas pasien.

*ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, HOSPITAL IMAGE,
AND PRICING ON PATIENT LOYALTY AND PATIENT SATISFACTION
VARIABLES AS INTERVENING VARIABLES
(CASE STUDY OF RAA SOEWONDO PATI REGIONAL GENERAL HOSPITAL)*

ALAN BUDI SANTOSO
NIM. 2016-11-435

Pembimbing I. Sutono, SE, MM, Ph.D
II. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M

*MURIA KUDUS UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, hospital image, and pricing on patient loyalty and patient satisfaction variables as intervening variables (Case Study of the RAA Soewondo Pati Regional General Hospital. The type of data used is quantitative research. The research data source is primary data and secondary data. The sample of this research is 120 respondents. Test the instrument using validity and reliability tests. Data processing uses coding, scoring, editing, tabulating and processing with Computer Programs. Data analysis uses the Confirmatory Factor Analysis test in SEM. Results of data analysis shows that there is a positive and significant influence between service quality on satisfaction, there is a positive and significant effect between hospital image and patient satisfaction, there is a positive and significant effect between pricing on satisfaction, there is a positive and significant effect between service quality on patient loyalty, there is positive and significant influence between hospital image on patient satisfaction, there is a positive and significant influence between pricing on loyalty. There is a positive and significant influence between patient satisfaction on patient loyalty.

Keywords: *Service quality, hospital image, pricing and patient loyalty.*

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Ruang Lingkup | 13 |
| 1.3. Perumusan Masalah | 13 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 15 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1. Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2. Citra Rumah Sakit | 24 |
| 2.3. Penetapan Harga | 28 |
| 2.4. Loyalitas Pasien | 34 |
| 2.5. Kepuasan Pasien | 38 |
| 2.6. Pengaruh Antar Variabel | 46 |
| 2.7. Penelitian Terdahulu | 53 |
| 2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis Hipotesis | 58 |
| 2.9. Hipotesis | 59 |
| BAB. III. METODE PENELITIAN | 61 |
| 3.1. Rancangan Penelitian | 61 |
| 3.2. Variabel Penelitian | 61 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data | 67 |
| 3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | 68 |
| 3.5. Pengumpulan Data | 69 |
| 3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas | 71 |
| 3.7. Pengolahan Data | 73 |
| 3.8. Analisis Data | 75 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 85 |
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Perusahaan | 85 |
| 4.2. Penyajian Data | 86 |
| 4.3. Analisis Data | 96 |
| 4.4. Pembahasan | 119 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 131 |
| 5.1. Kesimpulan | 131 |
| 5.2. Saran | 132 |
| DAFTAR PUSTAKA | 134 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1. Data hasil Prasurvey mengenai kepuasan pasien dari faktor Citra Rumah Sakit dan Harga Hasil Survey Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Eksternal di UPT RSUD RAA Soewondo Pati Tahun 2021 | 6 |
| Tabel 3.1. Skala Likert | 70 |
| Tabel 3.2. <i>Goodness of Fit</i> | 84 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden | 87 |
| Tabel 4.2. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan | 88 |
| Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Citra Rumah Sakit | 89 |
| Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Penetapan Harga | 44 |
| Tabel 4.5. UjFrekuensi Variabel Kepuasan Pasien | 93 |
| Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Loyalitas Pasien | 46 |
| Tabel 4.7. Convergent Validity | 96 |
| Tabel 4.8. Uji AVE | 98 |
| Tabel 4.9. Discriminant Validity | 98 |
| Tabel 4.10. Uji Reliabilitas | 99 |
| Tabel 4.11. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fi Indices</i> Variabel Eksogen (X) Tahap 1 | 101 |
| Tabel 4.12. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen (X)Tahap 2 | 103 |
| Tabel 4.13. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen (Y) Tahap 1 | 104 |
| Tabel 4.14. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Endofgen (Y) Tahap 2 | 106 |
| Tabel 4.15. Pengujian Kesesuaian Analisis <i>Konfirmatory Full Measurement</i> | 108 |
| Tabel 4.16. Uji Normalitas Data | 109 |
| Tabel 4.17. Uji Outliers Data | 110 |
| Tabel 4.18. Standardized Regression Weights | 112 |
| Tabel 4.19. <i>Regression Weights</i> | 115 |
| Tabel 4.20. Pengaruh <i>Direct Effect, Indirec Effect, Total effect</i> | 119 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1.1. Berita mengenai pasien yang kecewa di RSUD RAA Soewondo Pati | 10 |
| Gambar 2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, dan Penempatan Harga terhadap Loyalitas Pasien dan Variabel Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati) | 31 |
| Gambar 3.1. Diagram Alur | 77 |
| Gambar 4.1. Model <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Konstruk Eksogen (X) Tahap 1 | 100 |
| Gambar 4.2. Model <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Konstruk Eksogen (X) Tahap 2 (Revisi) | 102 |
| Gambar 4.3. Model <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Konstruk Endogen (Y) Tahap 1 | 104 |
| Gambar 4.4. Model <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) Konstruk Endogen (Y) Tahap 2 | 105 |
| Gambar 4.5. Analisis Konfirmatory <i>Full Measurement</i> | 107 |
| Gambar 4.6. Pengujian Full Model SEM | 112 |