



**ANALISIS PERAN *PATIENT SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DALAM PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
HOSPITAL IMAGE TERHADAP *PATIENT LOYALTY* (STUDI KASUS
PADA PASIEN RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS)**

Oleh:

BERLY ASRI DWISESA

NIM.2018-11-362

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



**ANALISIS PERAN *PATIENT SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DALAM PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
HOSPITAL IMAGE TERHADAP *PATIENT LOYALTY* (STUDI KASUS
PADA PASIEN RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS)**

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

Oleh:

BERLY ASRI DWISESA

NIM.2018-11-362

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PERAN *PATIENT SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DALAM PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
HOSPITAL IMAGE TERHADAP *PATIENT LOYALTY* (STUDI KASUS
PADA PASIEN RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

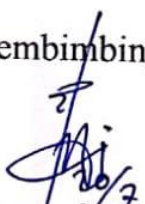
Tanggal

2023


Pembimbing I


(Nurul Rizka Arumsari, SE., MM)
NIDN. 0628048702

Pembimbing II


(Etni Marlina, S.E., M.GES)
NIDN. 0602079002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Noor Indah Rahmawati, SE., MM
NIDN. 0024037701

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PERAN *PATIENT SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DALAM PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
HOSPITAL IMAGE TERHADAP *PATIENT LOYALTY* (STUDI KASUS
PADA PASIEN RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS)

Nama : Berly Asri Dwisesa
NIM : 201811362
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi

 21/7/2023

(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN: 0024037701

Pembimbing I



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

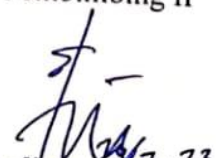
Mengetahui,
Dekan





(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN: 0616077304

Pembimbing II



(Etni Marlina, S.E., M.GES)
NIDN: 0602079002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Sesungguhnya sesudah kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila sudah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. (QS. Al-Insyirah; 6-7)

Hai orang-orang beriman, jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar. (Al-Baqarah; 153)

Persembahan:

1. Ayahanda dan Ibunda Tercinta
2. Sahabat dan teman tersayang
3. Almamater, Universitas Muria
Kudus

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bimbingan dan nasehat serta pengarahan pihak-pihak terkait dan mungkin dalam penyajiannya masih jauh dari kesempurnaan karena mungkin kiranya masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, yakni 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. Noor Indah Rahmawati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muria
4. Nurul Rizka Arumsari, SE. MM selaku pembimbing I yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan pengaruh kepada saya demi selesainya skripsi ini.
5. Etni Marlina, S.E., M.GES selaku dosen pembimbing II yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan pengaruh kepada saya demi selesainya skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program S1 Ekonomi Manajemen Universitas Muria Kudus

yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama masa perkuliahan.

7. Seluruh *staff* dan karyawan Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dukungan dan Kerja sama kepada peneliti selama melaksanakan studi perkuliahan.
8. Teristimewa keluarga tercinta yang telah memberikan doa, kekuatan moral dan materi, membimbing, serta mendukung saya dalam menjaga Pendidikan dan kehidupan dari masa kecil hingga sekarang.
9. Sahabat dan teman-teman saya yang senantiasa memberi semangat dan menghibur saya selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya pada diri peneliti, dan apabila dalam penelitian terdapat kata-kata yang kurang berkenan, peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan, kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan yang ada pada peneliti, sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan, peneliti mohon maaf sebesar-besarnya. Semoga kita semua senantiasa dilindungi dan diberikan berkah serta rahmat oleh sang Maha Pencipta.

Kudus, 15 Januari 2023

Penulis



Berly Asri Dwisesa

NIM. 2018-11-362

**ANALISIS PERAN *PATIENT SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DALAM PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN
HOSPITAL IMAGE TERHADAP *PATIENT LOYALTY* (STUDI KASUS
PADA PASIEN RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS)**

BERLY ASRI DWISESA

NIM. 2018-11-362

Dosen Pembimbing : Nurul Rizka Arumsari, SE.,MM
: Etni Marlina, S.E.,M.GES

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis peran *patient satisfaction* sebagai variabel *intervening* dalam pengaruh *service quality* dan *hospital image* terhadap *patient loyalty* studi kasus pada pasien RSUD DR. Loekmono Hadi Kudus. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner di dalam lingkungan rumah sakit kepada pasien rawat jalan. Penelitian ini bersifat deskriptif statistik kemudian dianalisis dan diolah menggunakan program *SEM-AMOS* dengan uji instrumen, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* dan *hospital image* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*. Juga didapatkan bahwa *service quality*, *hospital image*, dan *patient satisfaction* juga berpengaruh positif terhadap *patient loyalty*. Artinya semua variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat.

Kata Kunci: patient satisfaction, service quality, hospital image, patient loyalty

ANALYSIS OF THE ROLE OF PATIENT SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE IN THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND HOSPITAL IMAGE ON PATIENT LOYALTY (CASE STUDY IN PATIENTS OF DR. LOEKMONO HADI KUDUS HOSPITAL)

BERLY ASRI DWISESA

NIM. 2018-11-362

Dosen Pembimbing : Nurul Rizka Arumsari, SE.,MM
: Etni Marlina, S.E.,M.GES

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of patient satisfaction as an intervening variable in the influence of service quality and hospital image on patient loyalty in case studies of patients at RSUD DR. Loekmono Hadi Kudus. The number of samples in this study were 100 respondents using purposive sampling method. Data collection was carried out by distributing questionnaires in the hospital environment to outpatients. This research is a statistical descriptive research and then analyzed and processed using the SEM-AMOS program with instrument testing, classical assumption testing, and hypothesis testing. The results of this study indicate that service quality and hospital image have a positive effect on patient satisfaction. It was also found that service quality, hospital image, and patient satisfaction also had a positive effect on patient loyalty. This means that all independent variables have a positive effect on the dependent variable.

Keywords: patient satisfaction, service quality, hospital image, patient loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Hal
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I_PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Definisi Variabel dan Indikator.....	9
2.1.1 Service Quality.....	9
2.1.2. <i>Patient Satisfaction</i>	11
2.1.3. <i>Patient Loyalty</i>	14
2.1.4. <i>Hospital Image</i>	17
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	18
2.2.1 Pengaruh Service Quality Terhadap Patient Loyalty.....	18
2.2.2 Pengaruh Hospital Image Terhadap Patient Loyalty.....	19

2.2.3	Pengaruh Service Quality Terhadap Patient Satisfaction	19
2.2.4	Pengaruh Hospital Image Terhadap Patient Satisfaction	19
2.2.5	Pengaruh Patient Satisfaction Terhadap Patient Loyalty	20
2.3	Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	22
2.5	Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1.	Rancangan Penelitian	24
3.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	24
3.2.1.	Variabel Penelitian	24
3.2.2.	Definisi Operasional	24
3.3.	Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1.	Jenis Data	27
3.3.2.	Sumber Data	27
3.4.	Populasi dan Sampel	28
3.4.1.	Populasi	28
3.4.2.	Sampel	28
3.5.	Pengumpulan Data	28
3.6.	Pengolahan Data	29
3.6.1	<i>Editing</i>	29
3.6.2	<i>Scoring</i>	29
3.6.3	<i>Entry Data</i>	30
3.6.4	<i>Tabulating</i>	30
3.7	Uji Instrumen Penelitian	30
3.7.1	Uji Validitas	30

3.7.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.7.3	Uji Normalitas	31
3.8	Analisis Data.....	31
3.8.1	Parameter Pengujian Model	32
3.8.2	Tahapan Pemodelan SEM.....	34
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1	Deskripsi Responden	39
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	41
4.3	Analisis Data.....	44
4.3.1	Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen dan Endogen	44
4.3.1.1	Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen	44
4.3.1.2	Pengujian Konfirmatory Variabel Endogen	46
4.3.1.3	Pengujian Konfirmatory Variabel Eksogen Setelah Melakukan Perbaikan Model	48
4.3.1.4	Pengujian Konfirmatory Variabel Endogen Setelah Melakukan Perbaikan	50
4.3.1.5	Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi Full Model.....	52
4.3.1.5.1	Uji Normalitas Data.....	52
4.3.1.5.2	Uji <i>Outlier</i>	53
4.3.1.5.3	Pengujian Validitas Konstruk Full Model	54
4.4	Analisis Konfirmatori Full Model	56
4.4.1	Analisis Squared Multiple Correlation	57
4.5	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	58
4.6	Pembahasan	62

4.6.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	62
4.6.2	Pengaruh <i>Hospital Image</i> Terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	63
4.6.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Patient Loyalty</i>	64
4.6.4	Pengaruh <i>Hospital Image</i> Terhadap <i>Patient Loyalty</i>	65
4.6.5	Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Patient Loyalty</i>	66
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		74
SURAT IJIN PENELITIAN.....		72
BERITA.....		73
KUESIONER PENELITIAN		77
DATA HASIL KUESIONER RESPONDEN		82
FREKUENSI DATA		87
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS		91
HASIL ANALISIS		94

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
3.1 <i>Goodness of Fit Indicates</i>	33
4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	42
4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Hospital Image</i>	42
4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	43
4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Patient Loyalty</i>	44
4.8 <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Eksogen.....	45
4.9 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen.....	46
4.10 <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Endogen.....	47
4.11 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen (Y).....	48
4.12 <i>Standardized Regression Weights</i> Eksogen setelah Perbaikan Model.....	49
4.13 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen.....	50
4.14 <i>Standardized Regression Weights</i> Variabel Endogen setelah Perbaikan Model.....	51
4.15 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen.....	52
4.16 Uji Normalitas Data.....	53
4.17 <i>Mahalanobis d-squared</i>	54
4.18 Hasil Pengujian <i>Contract Reliability</i> Dan <i>Variance Extracted</i>	55

4.19 Uji Full Model <i>goodness of fit</i> SEM	57
4.20 Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i>	58
4.21 <i>Standardized Regression Weights</i>	58
4.22 Tabel <i>Regression Weights</i>	58
4.23 Tabel Pengaruh Total	62



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
Hasil Pengujian Konfirmatori Eksogen.....	45
Hasil Pengujian Konfirmatori Endogen.....	47
Hasil Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model.....	49
Hasil Pengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan Model.....	51
Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM)	57

